

CONTRATO DE MENSAJERÍA EXPRESA DE EXPRESO BOLIVARIANO

El servicio postal de mensajería expresa, prestado por EXPRESO BOLIVARIANO S.A. (en adelante, «la compañía»), se encuentra sujeto por los términos y condiciones establecidas en este contrato. Con la solicitud de la prestación del servicio y la expedición de la guía, el usuario se declara conforme con los términos y condiciones del presente contrato.

Capítulo 1. DEFINICIONES

Ámbito local: Cuando la entrega del objeto postal se realiza en el mismo municipio o dentro del área metropolitana en el cual fue admitido dicho objeto.

Ámbito nacional: Cuando la entrega del objeto postal se realiza dentro del territorio colombiano en un municipio o en un área metropolitana diferente de aquel o aquella en la cual fue admitido dicho objeto.

Autoridades: Todo integrante de los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, incluidos los miembros de la fuerza pública, agentes o representantes de seguridad y quienes estén investidos de poder por las leyes u órganos competentes, así como los concesionarios.

Sin limitarse a las siguientes, son autoridades en los términos de este contrato la Dirección de Tránsito y Transporte de la Policía Nacional (DITRA), el Instituto Nacional de Vías (INVÍAS), la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), la Policía y el Ejército Nacional, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), la Superintendencia de Transporte (ST), entre otros.

Circunstancias imprevistas: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la operación y que no se encuentran bajo el control de LA COMPAÑÍA, que impiden que un viaje se lleve a cabo, se retrase su despacho o llegada, se realicen cambios de ruta o de tarifas y paradas no anunciadas, tales como, sin limitarse a ellos, factores meteorológicos o del clima, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario del bus y/o buseta, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, factores políticos o del mercado, huelgas, paros, disturbios, insurrección civil, estado de emergencia (incluida la emergencia sanitaria), riesgo de ataque de grupos al margen de la ley o actos de terrorismo, mingas indígenas, órdenes de



autoridades, cierre de terminales, cierre de vías o dificultades de movilidad (por causas como derrumbes, lluvias, inundaciones, tráfico vehicular, etc.), fuerza mayor o caso fortuito, entre otros.

Comité de rezagos: Es la institución conformada al interior de LA COMPAÑÍA, para efectos de dirigir y controlar el tratamiento de los envíos postales declarados en rezago, verificar su disposición final, entre otras funciones de acuerdo a las normas y el procedimiento establecido en la Resolución 1822 de 2018 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Destinatario: Es la persona natural o jurídica a quien se dirige un objeto postal por parte del remitente.

Días: son días hábiles completos. Para efectos de notificación de comunicaciones emitidas por LA COMPAÑÍA, el día en el cual se emite no será contado.

Disposición final: Es el tratamiento dado a los objetos postales declarados en rezago, previa reunión y decisión del Comité de Rezagos, de conformidad con lo establecido en este contrato y en la Resolución 1822 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

EBOL: Siglas con las que se identifica a LA COMPAÑÍA.

Envío: Corresponde a los objetos postales cuyo transporte se encomienda a LA COMPAÑÍA.

Envío postal declarado en rezago: Es aquel objeto postal cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible y que ha permanecido en custodia de LA COMPAÑÍA durante tres (3) meses a partir de la fecha de su admisión.

Guía: Documento expedido y diligenciado por LA COMPAÑÍA, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permiten su identificación.

Objeto postal: Es todo objeto entregado a LA COMPAÑÍA y presentado en la forma definitiva en que deba ser transportado por el servicio de mensajería expresa. Se considera objeto postal, entre otros, cartas, impresos o paquetes pequeños de hasta cinco (5) kilogramos (determinado como peso real en la guía, conforme se explica más adelante). Para efectos de este contrato, se denominará objeto postal o envío.

Objetos postales prohibidos o peligrosos: 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.



En específico, son prohibidos aquellos objetos (i) Cuyo transporte esté prohibido por la Ley; (ii) Cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino; (iii) Que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de LA COMPAÑÍA o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos de LA COMPAÑÍA; (iv) Animales vivos o muertos, pieles o partes de animales; (v) Dinero en efectivo, papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza, que no se envíen asegurados; (vi) Cuyo tráfico sea constitutivo de un delito;

(vii) Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria; (viii) Narcóticos, alucinógenos o drogas prohibidas; (ix) Restos óseos, cadáveres humanos o animales.

Objetos restringidos: Son aquellos que LA COMPAÑÍA se abstiene de transportar, entre ellos: (i) material o pruebas biológicas que pongan en riesgo al personal; (ii) medicamentos sin fórmula médica; (iii) Dispositivos electrónicos como celulares, tablets, televisores y computadores portátiles; (iv) cédulas, pasaportes, escrituras, derechos de petición, tutelas, todo documento que venga certificado por notaría y cualquier otro documento de identificación legal; (v) Objetos constitutivos de patrimonio cultural de la Nación, piezas arqueológicas, obras de arte, plantas, material orgánico, explosivos, in amables, gases, ácidos, tóxicos, corrosivos, radioactivos, armas o municiones y, en general, cualquier objeto de comercio ilícito o de restringida circulación conforme a las normas sanitarias, postales o policivas de cualquier naturaleza.

Peso real: Es el peso en kilogramos del objeto postal que resulta de su medición en báscula. Es una de las variables que determina el valor de la tarifa.

Peso volumétrico: Es el peso en kilogramos del objeto postal que resulta de la aplicación de una fórmula aritmética, consistente en multiplicar el volumen del envío por el índice de conversión volumétrico respectivo. Es una de las variables que determina el valor de la tarifa.

Prueba de admisión: Documento expedido y diligenciado por LA COMPAÑÍA, que será entregado al remitente y en el cual constarán unos elementos mínimos que permiten la identificación del objeto postal.



Prueba de entrega: Documento expedido y diligenciado por LA COMPAÑÍA, en el cual se hace constar la fecha, hora de la entrega e identificación de quien recibe un objeto postal en el lugar de destino.

Puntos multiservicio: Son aquellos lugares dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y entrega de los objetos postales, ubicados por fuera de los terminales de transporte.

Punto de venta: Es el canal de venta tradicional en físico de LA COMPAÑÍA, ubicado en el área de envíos de los terminales y en los puntos multiservicio, en donde se surte el trámite de recepción y entrega de los objetos postales.

Recurso de reposición: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión de LA COMPAÑÍA, expresada ante esta para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.

Recurso de apelación: Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión de LA COMPAÑÍA que se presenta ante esta última, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual LA COMPAÑÍA deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que ésta lo resuelva.

Relación de envíos: Es el documento donde se registra la información de los envíos por viaje. La relación contiene, entre otros, el número de guía, datos del conductor, el número del autobús y firmas de las personas que entregan y reciben los envíos en los lugares de origen y de destino, respectivamente. Este documento a su vez sirve como evidencia del cambio de custodia de los envíos.

Remitente: Es la persona natural o jurídica que solicita el servicio de mensajería expresa con el fin de enviar un objeto postal a un destinatario local o nacional y quien, directamente o a través de representante autorizado, firma la guía en señal de aceptación de los términos y condiciones de este contrato.

Servicio de mensajería expresa: De conformidad con la Ley 1369 de 2009, es el servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales de hasta cinco (5) kilogramos.



Solicitud de reexpedición: Solicitud que presenta el remitente ante LA COMPAÑÍA, 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.

Solicitud de indemnización: Solicitud que presenta el usuario para que LA COMPAÑÍA le reconozca el pago de la indemnización a que haya lugar, conforme al artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

Terminales de transporte terrestre: Son aquellas instalaciones, habilitadas por el Ministerio de Transporte, que prestan servicios conexos al sistema de transporte como unidad de operación permanente en la que se concentran la oferta y demanda de transporte. LA COMPAÑÍA surtirá el trámite de recepción y entrega de los objetos postales en el área de envíos de LA COMPAÑÍA en el terminal respectivo.

Usuario: Es la persona natural o jurídica beneficiaria del servicio de mensajería expresa, bien sea como remitente o destinatario.

Valor asegurado: Es el valor por el cual se asegura el envío.

Valor declarado: Es la suma que el usuario remitente declara como valor del envío, al momento de su admisión. LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de transportar envíos cuyo valor declarado sea superior a DOS MILLONES DE PESOS MONEDA CORRIENTE (\$2.000.000 M/CTE).

Capítulo 2. ASPECTOS GENERALES

2.1.- General: Las condiciones contenidas en el presente contrato de servicio postal de mensajería expresa aplican en aquellos servicios postales de mensajería expresa en donde el nombre “EXPRESO BOLIVARIANO” esté indicado en la guía.

2.2.- Aplicabilidad: Las condiciones generales aquí establecidas son aplicables a todos los contratos de transporte celebrados por LA COMPAÑÍA, expresa o tácitamente, y respecto de cualquier pasajero independientemente de la forma en que haya manifestado su consentimiento. Si alguna previsión de las condiciones generales del contrato de transporte no tiene validez, las otras previsiones continuarán siendo válidas y aplicables.

2.3.- Normativa aplicable: El presente contrato se rige por la Ley colombiana, en especial por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, la Ley 1480 de 2011 y demás normas que las complementen, modifiquen o adicionen del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la



Comisión de Regulación de Comunicaciones (en particular, las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011, 5050 de 2016, 5587 y 5588 de 2019) y las demás normas vigentes y concordantes que sean aplicables.

2.4.- Partes: Son partes del presente contrato de servicio postal de mensajería expresa (i) LA COMPAÑÍA, en uso de la Habilitación del Servicio de Mensajería Expresa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, otorgada mediante Resolución No. 1251 del 1º de junio de 2012, y (ii) el Usuario remitente.

2.5.- Objeto y alcance: El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio postal de mensajería expresa por parte de LA COMPAÑÍA, a cambio del pago de un precio a cargo del usuario. Este servicio se circunscribe al ámbito local o nacional.

2.6.- Modo de transporte: LA COMPAÑÍA ejecutará el servicio postal de mensajería expresa por vía terrestre, a través de sus equipos, que cumplen las rutas ofrecidas en los puntos de venta. El usuario conoce y acepta en consecuencia, que la prestación del servicio puede verse afectada por circunstancias imprevistas que afecten el tiempo estimado de entrega.

Capítulo 3. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO

3.1.- Componentes del precio del servicio: El precio del servicio es el valor cobrado por la prestación del servicio postal de mensajería expresa y se identifica en la guía como «Valor Total». El precio del servicio resulta de la suma (i) de la Tarifa fijada por la COMPAÑÍA, y (ii) del Costo por Manejo.

3.2.- Tarifa: Corresponde al valor fijado por LA COMPAÑÍA, vigente en la fecha de admisión del envío y que se identifica en la guía como «Valor Transporte». El valor de la tarifa estará determinado por el mayor peso entre el peso real del envío y el peso volumétrico.

3.3.- Costo por manejo: Este cargo corresponde a un porcentaje del valor declarado (el 1% de dicho valor o mínimo dos mil pesos (\$2.000) por envío).

3.4.- Oportunidad de pago del precio del servicio: El precio del servicio deberá ser pagado por el remitente al momento de colocar el envío en el punto de venta ubicado en el lugar de origen.



3.5.- Forma de pago: El precio del servicio deberá ser pagado en efectivo, en el punto de venta respectivo, o por los medios que para el efecto disponga LA COMPAÑÍA.

Capítulo 4. CONDICIONES PARA LA RECEPCIÓN Y ENTREGA

4.1.- Lugares para la recepción y entrega de los objetos postales: LA COMPAÑÍA recibirá y entregará los objetos postales únicamente en sus puntos de venta (área de envíos de los terminales y los puntos multiservicio).

La recepción y entrega de los objetos postales, estará sujeta al horario de apertura y cierre del área de envíos de los terminales y de los locales en donde se encuentren ubicados los puntos multiservicios.

4.2.- Contenido de la guía y de la prueba de admisión: Al momento de la admisión del objeto postal, LA COMPAÑÍA expedirá y diligenciará (i) una guía que cursará adherida al objeto postal en todo momento y (ii) una prueba de admisión en medio electrónico o físico que será entregada al usuario remitente. La guía y la prueba de admisión contendrán la siguiente información:

- Datos del remitente y del destinatario: nombre o razón social, NIT o documento de identificación, dirección, número de teléfono fijo o móvil, correo electrónico, ciudad de origen y de destino.
- Código postal del lugar de entrega del objeto postal.
- Descripción del contenido del envío.
- Fecha y hora de admisión del objeto postal.
- Fecha y hora estimadas para la entrega al usuario destinatario. Peso real y volumétrico del objeto postal.
- Valor declarado del objeto postal.
- Valor asegurado del envío, cuando a ello hubiere lugar. Identificador único del envío.
- Código de barras u otro mecanismo de tecnología equivalente o superior, para el rastreo de los envíos (Aplica solo para la guía).
- Campo donde conste el medio elegido por el usuario remitente para recibir la prueba de admisión y la prueba de entrega: electrónico o físico.



- Datos de LA COMPAÑÍA: razón social, NIT, dirección y signo distintivo.
- Información para rastreo: página web y número de teléfono para que el usuario consulte el estado del envío. Información de los mecanismos dispuestos para la presentación de PQRSF.

LA COMPAÑÍA se reserva la facultad de utilizar como guía un adhesivo que contenga únicamente:
(i) El identificador único del envío y (ii) Un código de barras u otro mecanismo equivalente o superior que facilite el acceso a la información arriba mencionada.

Si el usuario remitente desconoce algún dato del usuario destinatario, deberá dejar constancia de ello y, en ese caso, no será necesario diligenciar los campos de la guía correspondientes. LA COMPAÑÍA no será responsable en caso de que la ausencia de algún dato afecte el tiempo estimado de entrega.

4.3.- Objeto recibido en buen estado: Se presume que el objeto postal ha sido entregado por el remitente en buen estado, salvo que LA COMPAÑÍA pueda verificar al momento del recibo o con posterioridad que no se encontraba en buen estado.

4.4.- Tiempo estimado de entrega: El término para la entrega de un objeto postal variará de conformidad con la matriz logística determinada por LA COMPAÑÍA. La fecha y hora estimadas para la entrega del envío serán las registradas en la guía, que en todo caso están sujetas a cambios por causa de circunstancias imprevistas y conforme a lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Si el tiempo estimado de entrega coincide con horarios en los que no haya atención al público en los puntos de venta (área de envíos de los terminales y los puntos multiservicio), el usuario conoce y acepta que la entrega se realizará en la primera hora hábil siguiente.

4.5.- Reexpedición: La solicitud de reexpedición del envío, así como el pago de su tarifa, se tramitará conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Al radicar la solicitud en el lugar de origen, el usuario remitente debe presentar su documento de identificación.

4.6.- Procedimiento de entrega: Cuando el envío llegue al lugar de destino, LA COMPAÑÍA se comunicará con el usuario destinatario, vía telefónica o por correo electrónico, y le hará entrega del envío, previa identificación y firma de la prueba de entrega. En caso de que el usuario destinatario no se presente en la hora y fecha estimadas, LA COMPAÑÍA expedirá un documento en el que se deje constancia que tuvo lugar el primer intento de entrega.



4.7.- Objeto entregado en buen estado: Se entenderá que el objeto postal fue entregado en buen estado, (i) cuando se entregue al usuario destinatario en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por LA COMPAÑÍA, o (ii) cuando sea devuelto al usuario remitente en las mismas condiciones en las cuales fue admitido por LA COMPAÑÍA, una vez surtido el trámite consignado en la cláusula décima (10ª) del presente contrato.

4.8.- Contenido de la prueba de entrega: Al momento de la entrega del objeto postal, LA COMPAÑÍA expedirá y diligenciará una prueba de entrega en medio electrónico o físico que deberá ser entregada a quien recibe el objeto postal. La prueba de entrega contendrá la siguiente información:

- Nombre y documento de identificación de la persona que recibe el objeto postal en el lugar de destino. Espacio para observaciones de quien recibe el objeto postal.
- Fecha y hora de entrega.
- Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora.
- Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega.
- Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el objeto postal cuando este no ha podido ser entregado al usuario destinatario.

LA COMPAÑÍA conservará una copia electrónica o física de la prueba de entrega. La copia electrónica estará disponible para su consulta, en la página web o en los medios electrónicos dispuestos para el efecto, (i) Un (1) día hábil después de la entrega después de la entrega, para ámbito local; (ii) Dos (2) días hábiles después de la entrega, para ámbito nacional.

Capítulo 5. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

5.1.- Obligaciones de la compañía: De conformidad con el artículo 16 de la Resolución 3038 de 2011, son obligaciones de LA COMPAÑÍA las siguientes:

- 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 PQRSF y las solicitudes de indemnización.



- Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRSF, 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. 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.
- Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- 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 en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
- 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 y demás normas técnicas vigentes. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.
- Establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos y/o retirados de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

5.2.- Obligaciones generales del usuario: Sin perjuicio de las obligaciones que por vía general imponen las normas y los contratos de prestación de servicios, son obligaciones de los usuarios remitentes y destinatarios:

- Hacer uso adecuado y del servicio de mensajería expresa, de acuerdo con la naturaleza del mismo y la información suministrada por LA COMPAÑÍA.
- Cumplir cabalmente con los compromisos adquiridos en este contrato.
- Hacer uso de la información suministrada por LA COMPAÑÍA para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.



- Verificar con LA COMPAÑÍA, antes de la colocación del envío para su transporte, si el objeto postal requiere de embalaje especial de acuerdo con su naturaleza, y entregarlo siguiendo las indicaciones de embalaje, rotulado y protección necesaria para evitar daños y averías.
- Identificarse plenamente ante LA COMPAÑÍA con el documento de identidad pertinente, previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

5.3.- Obligaciones especiales del usuario remitente: Además de las obligaciones generales, son obligaciones especiales del usuario remitente:

- Pagar la tarifa del servicio.
- Cumplir con las condiciones de prestación del servicio postal de mensajería expresa divulgadas por LA COMPAÑÍA.
- Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos. En caso de que LA COMPAÑÍA constate la presencia de este tipo de elementos, los pondrá a disposición de las autoridades.
- Abstenerse de utilizar el servicio postal de mensajería expresa con un tercero que no se encuentre en el Registro de Operadores Postales y que pretenda suplantar a LA COMPAÑÍA.
- Para efectos del diligenciamiento de la guía y de la prueba de admisión, declarar de manera precisa la información que solicite LA COMPAÑÍA, en especial el nombre e identificación del destinatario.

Entregar la información y los documentos necesarios para cumplir con las formalidades requeridas por las autoridades (sanitarias, de seguridad, etc.).

- Responder por los daños ocasionados a otros objetos postales, a los equipos, infraestructura, bienes o activos de LA COMPAÑÍA, así como al personal, cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas.



5.4.- Declaraciones del usuario: El usuario declara:

- Que es dueño del envío o, en su defecto, que actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derecho sobre aquel y que su representado conoce y ratifica el contenido de este contrato.

Que el contenido real de su envío es el indicado por él en el espacio destinado para ello en la guía de transporte, en cuanto a cantidad, valor comercial, marca y calidad, entre otros.

- La naturaleza real del envío de tal forma que LA COMPAÑÍA pueda determinar si por su naturaleza se cataloga como objeto peligroso y, por tanto, decidir sobre la aceptación del envío.
- Que conoce el tipo de cubierta, empaque o embalaje requerido para el envío del objeto postal y que, por tanto, es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido del envío.
- Que cuenta con la información respecto de las condiciones de prestación del servicio contratado, las dimensiones, límites de peso, prohibiciones, condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo límite de entrega, niveles de calidad, trámites de PQRSF y solicitudes de indemnización.
- Que conoce y acepta el contenido de la guía de transporte, que la misma ha sido diligenciada en su presencia y que ha podido confirmar toda la información allí consignada.
- Que la COMPAÑÍA tiene el derecho, mas no la obligación, de revisar los envíos, en los casos autorizados por la Ley, sin limitación alguna.

5.5.- Presunción de veracidad: LA COMPAÑÍA se ampara en la presunción de veracidad y de exactitud de las declaraciones del remitente al momento de diligenciar la guía y del destinatario al momento de entrega del envío y no está obligada a reexaminar la veracidad o su ciencia de las mismas, pero se reserva el derecho de hacerlo, y quedará exonerada de responsabilidad por los perjuicios que sufran el remitente o el destinatario por la falta de veracidad y las inexactitudes en que incurran. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que pueda interponer LA COMPAÑÍA por los perjuicios que sufra a raíz de la falta de veracidad o inexactitud de las declaraciones del remitente o del destinatario.



Capítulo 6. DERECHOS DEL USUARIO

6.1.- Derechos generales del usuario: Son derechos de los usuarios los siguientes:

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- El respeto a la intimidad.
- La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- La igualdad de trato y la prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación.
- La amplia divulgación de las condiciones de prestación del servicio postal de mensajería expresa, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las PQRSF. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario, mediante el pago de las tarifas correspondientes.
- La prestación permanente de los servicios postales.
- La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

6.2.- Derechos de los remitentes: Son derechos específicos de los usuarios remitentes:

- La propiedad de los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- Solicitar a LA COMPAÑÍA la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.



6.3.- Derechos de los destinatarios: Son derechos específicos de los usuarios destinatarios:

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por LA COMPAÑÍA.
- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre.
- Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando este le ceda de manera expresa ese derecho.

Capítulo 7. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO

7.1.- Causales de incumplimiento: Son causales de incumplimiento del contrato la pérdida, expoliación o avería del envío mientras se encuentre bajo la custodia de LA COMPAÑÍA. En cuanto a la pérdida o avería del objeto postal, se procederá de conformidad con los artículos 13 y 14, respectivamente, de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, modificados por la Resolución 5588 de 2019. El retraso no genera incumplimiento del contrato de mensajería expresa.

7.2.- Monto de la indemnización: En caso de pérdida, expoliación o avería, la indemnización será de cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío.

7.3.- Devolución de la indemnización: Cuando se encuentre el objeto extraviado, LA COMPAÑÍA contactará al usuario que haya recibido la indemnización para informarle tal situación. El usuario tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido por la indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, el operador seguirá el procedimiento de los objetos declarados en rezago, cuando a ello haya lugar.

7.4.- Perjuicios indirectos: En ningún caso existirá responsabilidad de LA COMPAÑÍA por lucro cesante o daños indirectos derivados del retraso, pérdida, expoliación o avería.



Capítulo 8. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

8.1.- Causales de exoneración de la responsabilidad: LA COMPAÑÍA no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes eventos:

- Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito o a circunstancias imprevistas, siempre que LA COMPAÑÍA pueda demostrar la ocurrencia de estos fenómenos.
- Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado por las autoridades.
- Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con la guía o la prueba de admisión y entrega.

Cuando el usuario remitente no presentó reclamación por pérdida, expoliación o avería dentro del término de diez (10) días calendario contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de LA COMPAÑÍA.

Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del objeto postal.

Capítulo 9. TRATAMIENTO DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

9.1.- Tratamiento al momento de la admisión del objeto postal: Cuando LA COMPAÑÍA sospeche de manera fundada que un envío presentado en su punto de venta contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al usuario remitente a que lo abra y, si se resistiere a hacerlo, se denegará su admisión. De ser previsible la comisión de un delito se acudirá inmediatamente a las autoridades de policía o a la Fiscalía General de la Nación.

9.2.- Tratamiento una vez admitido el objeto postal: Cuando LA COMPAÑÍA tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal.



En caso de que el usuario contactado se negare a la solicitud, LA COMPAÑÍA no está obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma. Transcurridos los tres (3) meses desde la fecha de colocación del envío, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, LA COMPAÑÍA podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido:

- De tratarse de un objeto prohibido, LA COMPAÑÍA podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento de disposición final fijado en la Resolución 1822 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, LA COMPAÑÍA deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado.

9.3.- Constancias: LA COMPAÑÍA dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido.

Capítulo 10. TRATAMIENTO DE ENVÍOS NO ENTREGADOS Y DECLARADOS EN REZAGO

10.1.- Procedimiento del segundo intento de entrega: Surtido el primer intento de entrega en los términos del numeral 4.6 del presente contrato, LA COMPAÑÍA se comunicará nuevamente con el usuario destinatario para coordinar un segundo intento de entrega en el lugar de destino. Entre ambos intentos transcurrirá por lo menos un (1) día hábil. Si después de estos dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del objeto postal, se informará al usuario destinatario que podrá recoger el envío en el punto de venta de LA COMPAÑÍA en el lugar de destino, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha del último intento de entrega.

10.2.- Procedimiento de devolución: Si el envío no es reclamado por el usuario destinatario dentro del término anterior, así lo registrará LA COMPAÑÍA en la prueba de entrega y procederá a su devolución al lugar de origen. LA COMPAÑÍA se comunicará con el usuario remitente, informándole que la devolución implica el pago de una tarifa equivalente a la ya cancelada y que podrá recoger el objeto en el lugar de origen dentro del mes siguiente.

10.3.- Declaración del envío en rezago y procedimiento a seguir: Si el usuario remitente no atiende la solicitud de recolección del objeto postal en el lugar de origen, este permanecerá en



custodia de la COMPAÑÍA hasta que se cumplan tres (3) meses a partir de la fecha de admisión del envío, en cuyo caso este último se considerará en rezago, conforme al artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

Declarado el envío en rezago, se procederá a su disposición final en estricto cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución 1822 de 2018 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Capítulo 11. TRÁMITE DE PQRSF Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

11.1- Políticas internas y normativa aplicables: Los usuarios pueden ejercer su derecho de presentar cualquier petición, queja, recurso o solicitud de indemnización ante LA COMPAÑÍA siguiendo los procedimientos dispuestos para la recepción y trámite de PQRSF, los cuales pueden ser consultados en los puntos de venta o en la página web www.bolivariano.com.co. Para su atención, se observará lo señalado en los artículos 32 y 33 de la Ley 1369 de 2009, en la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el Título III de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y en los siguientes numerales.

11.2.- Medios de presentación de la PQRSF y solicitud de indemnización: Los usuarios pueden presentar las PQRSF y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin por LA COMPAÑÍA. Cuando se presenten PQRSF y solicitudes de indemnización en forma verbal, ante el personal que señale LA COMPAÑÍA, esta se encuentra facultada para resolverlas verbalmente, entregando al usuario una constancia de su presentación.

11.3.- Contenido de la PQRSF y solicitud de indemnización: Para efectos de la presentación de las PQRSF y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que éstas sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQRSF o la solicitud de indemnización. En las solicitudes de indemnización el usuario acompañará la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión o prueba de entrega, según el caso.



11.4.- Término para presentar las PQRSF y las solicitudes de indemnización: Las PQRSF podrán ser presentadas en cualquier momento. Las solicitudes de indemnización por pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del envío. Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del envío.

LA COMPAÑÍA no se encuentra obligada a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en este numeral.

11.5.- Término para proferir la decisión: LA COMPAÑÍA deberá responder la PQRSF o solicitud de indemnización dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario.

11.6.- Notificación de la decisión: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, el usuario será notificado de toda decisión que tome LA COMPAÑÍA frente a una PQRSF o Solicitud de Indemnización, preferiblemente a través del correo electrónico que para este efecto suministre el usuario y, por excepción, en su lugar de domicilio o en el punto de venta donde presentó su PQRSF o solicitud de indemnización.

11.7.- Recursos: Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión de LA COMPAÑÍA que resuelve la PQRSF, que fija el monto de la indemnización o que niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión. Estos recursos serán radicados en el punto de venta respectivo o a través de la herramienta tecnológica dispuesta para tal fin por LA COMPAÑÍA.

LA COMPAÑÍA tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario. En caso de que la decisión respecto del recurso de reposición sea desfavorable al usuario, LA COMPAÑÍA remitirá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el recurso de apelación.



11.8.- Término para el pago de la eventual indemnización: El pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud, cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Capítulo 12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12.1.- Veracidad: El usuario debe suministrar a LA COMPAÑÍA información veraz sobre sus datos personales.

12.2.- Autorización para el Tratamiento de datos personales: LA COMPAÑÍA informará, al momento de la recepción y entrega del envío, que con la celebración del presente contrato el usuario acepta y autoriza el Tratamiento de estos datos personales.

12.3.- Finalidades del Tratamiento de datos personales: LA COMPAÑÍA realizará el Tratamiento, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el usuario, para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio, tales como el transporte y la entrega del envío, las estadísticas de recepción de PQRSF y solicitudes de indemnización, registros contables, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de LA COMPAÑÍA y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por el usuario en los términos de la Política de Privacidad de LA COMPAÑÍA.

12.4.- Término de almacenamiento: La información suministrada por el usuario permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos personales, para permitir a LA COMPAÑÍA el cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente en materia postal, contable, fiscal y tributaria.

12.4.- Derechos que asisten al titular de los datos personales: El usuario puede ejercitar los derechos de acceso, actualización, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, a través de los procedimientos dispuestos por LA COMPAÑÍA para la recepción y trámite de PQRSF.

12.5.- Política de Privacidad: LA COMPAÑÍA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el usuario conforme a su Política de Privacidad. La Política de Privacidad de LA COMPAÑÍA está disponible en www.bolivariano.com.co.

