

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MENSAJERIA EXPRESA Y/O
CARGA ENTRE ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL SAS & USUARIO o
REMITENTE**

ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL SAS, identificada con el NIT **900.625. 050 – 6**, empresa dedicada a la prestación de servicios de mensajería expresa y carga, avalada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones (**MINTIC**), según resolución No. 0003428 del 27 de noviembre de 2014, quien para efectos de identificación en el presente contrato se denominara **ENCARGA SAS**, por la otra parte y para efectos de identificación en el presente contrato se le llamara **USUARIO o REMITENTE**, quien recibirá el servicio antes mencionado por parte de **ENCARGA SAS**. Una vez aclaradas las partes contractuales, los suscritos han decidido celebrar el presente contrato de servicios de **MENSAJERIA EXPRESA Y/O CARGA**, basándose en los lineamientos y normas que regulan el servicio como son la ley 1369 de 2009 y la resolución 3038 de 2011, y/o normas concordantes y vigentes respecto al transporte de objetos postales y en cuanto al transporte de carga, se le aplicará lo establecido en el Código de Comercio Colombiano y/o normas concordantes y vigentes respecto del transporte de cosas, 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 de mensajería expresa para el transporte de objetos postales, la mencionada prestación del servicio se realizara bajo las siguientes modalidades: **a)** Mensajería Expresa servicio que consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales hasta de cinco (5) kilogramos. **b)** Carga: servicio mediante el cual se desarrollan las actividades de recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega al destinatario de envíos con un peso superior a cinco (5) kilogramos. Los anteriores servicios se prestan a cambio de un precio en dinero que se fijará de acuerdo con las tarifas vigentes, teniendo en cuenta la modalidad de pago elegida por el cliente, entre las cuales se encuentran “de contado”, “crédito” y “al cobro”. **.PARÁGRAFO** Para efectos del presente contrato entiéndase forma de pago “al cobro”, donde el destinatario es quien realiza el pago del valor previamente acordado con él, **REMITENTE** al momento de recibirlo.

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, de acuerdo a las tarifas publicadas en los puntos de recepción o en la página web.

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. Se sujetaran a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO. Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones: **1)** A declarar el valor real del objeto postal **2)** Informar del contenido real del objeto postal **3)** 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. **4)** 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. **5)** 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 catorce (14) años. **6)** El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el operador postal en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe.

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)** Las establecidas en el Título III Capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

SÉPTIMA. ACEPTACIÓN. El contenido de lo aquí pactado, surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades celebrado entre **EL USUARIO** o **REMITENTE** el cual se hace extensivo a **EL DESTINATARIO** quien hace parte integrante de este contrato. Este acuerdo de voluntades se entiende

perfeccionado una vez el **USUARIO** o **REMITENTE** haya entregado el envío u objeto postal a **ENCARGA SAS**, y a su vez, haya recibido una de las partes de esta factura de venta o guía y/o con la firma de dichos documentos.

OCTAVA: GUÍA O FACTURA DE VENTA.- La guía o factura de venta no es negociable, todo acto de disposición sobre los derechos incorporados en ella, no surtirá efecto alguno. **EI REMITENTE** acepta que dicha factura o guía ha sido diligenciada por él o por, **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S.** En su nombre, que conoce su contenido y por esto lo acepta.

NOVENA: DE LOS OBJETOS POSTALES Y/O ENVÍOS. **EI REMITENTE** declara: **a)** Que es propietario, tenedor o poseedor del envío u objeto postal; en consecuencia, que actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que su representado conoce y ratifica el contenido de éste documento. **b)** Que declara el contenido real de su envío en el espacio destinado para ello en la factura o guía de transporte y que de ser extenso lo agregará en el campo destinado para "observaciones", en cuanto a cantidad, valor comercial, marca y calidad **c)** Que no se tratan de objetos postales ni cosas que estén prohibidas por la ley. **d)** Que los objetos contenidos dentro de los envíos, están debidamente nacionalizados y cumplen con todas las normas aduaneras y de comercio exterior, bien sea para transportarlas dentro del país, de Colombia al exterior o viceversa. **PARAGRAFO.** En el evento en que, **ENCARGA SAS**, constate que la mercancía recibida para su transporte, no cumple con lo dicho en esta declaración, la pondrá a disposición de las autoridades competentes del lugar más cercano a aquel donde se encuentre. **e)** Que tiene **ENCARGA SAS**, derecho más no la obligación de revisar los envíos y que podrá hacerlo en cualquier momento, en los casos autorizados por la ley, sin limitación alguna.

DECIMA: VALOR COMERCIAL DEL ENVIO U OBJETO POSTAL.- Para efectos de reclamación por daño, pérdida, avería, etc. **EI USUARIO O REMITENTE** manifiesta que el valor comercial del envío u objeto postal es igual al declarado en este contrato. En el evento en que en el recuadro no aparezca ningún dato, se entenderá que el **USUARIO O REMITENTE** declaró que el envío u objeto postal no tiene ningún valor comercial. **PARAGRAFO:** el **USUARIO** o **REMITENTE** acepta pagar la prima de seguro que en ningún caso será superior al dos por ciento (2%) del valor comercial declarado con el fin de garantizar el amparo de daños y perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del cien por ciento (100%) del valor comercial declarado.

DECIMA: PRIMERA CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL ENCARGA SAS, **a)** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio. **b)** Pérdida, expoliación o avería del objeto postal, mientras no sea entregado al USUARIO destinatario o devuelto al USUARIO o REMITENTE.

DECIMA SEGUNDA: 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 **d)** Las demás convenidas en el contrato. **c)** No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los eventos contemplados en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **PARÁGRAFO** Igualmente, en caso de avería comprobada al momento de recibir el envío por parte del destinatario, exenta de mal embalaje por parte del **REMITENTE**, las partes podrán acordar la reparación y entrega del envío al o **REMITENTE** destinatario, sin que la misma exceda el valor declarado por el envío, lo que exonera a **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** de responsabilidad por todo concepto, lucro cesante, daño emergente, costo de reposición, pago de indemnización y/o valor declarado del envío. **PARÁGRAFO.** En el evento de tratarse de objetos postales o de carga cuyo contenido consista en alimentos perecederos, **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** se reserva el derecho de admisión. Cuando no haya sido posible su detección al momento de la admisión y dichos objetos generen inconvenientes de salubridad o descomposición, se procederá a darlos de baja previa elaboración del acta de constancia respectiva. **d)** En cuanto a las **Incautaciones**. La empresa **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** esta exonerada de responsabilidad por todo concepto, cuando las autoridades competentes incauten el envío u objeto postal. En este evento, **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S,** se limitará a informar al USUARIO o REMITENTE, dicha situación con el fin de que éste adelante directamente el trámite respectivo de recuperación de su envío u objeto postal ante las autoridades.

DECIMA TERCERA: 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 037- 6474191, por medio de la página web www.encargasas.com. **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, ubicada Calle 52 # 24-20 Bolarquí, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL SAS**. **d)** En el servicio de Carga: **ENCARGA SAS**, indemnizará reconociendo como máximo el valor comercial declarado por él, USUARIO o **REMITENTE**. **d)** Contenido de la PQR o de la solicitud de indemnización: Nombre e identificación del USUARIO que interpone la Pqr, fecha de imposición del envío u objeto postal, nombre y dirección del REMITENTE y destinatario y los hechos en que se fundamenta su solicitud. **e)** Anexos que acompañan la solicitud de Indemnización: Copia del documento de identificación, copia simple y legible de la prueba de admisión o prueba de entrega. **f)** Término para interponer la PQR o la solicitud de indemnización: REMITENTE: Por pérdida, expoliación o avería, dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del envío u objeto postal. Destinatario: Por expoliación o avería deberán ser presentados dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. Al momento de la radicación se le otorgará al USUARIO o REMITENTE un número consecutivo con el cual se registra la PQR o la solicitud de indemnización. **g)** Decisión: Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes. Ante la inconformidad del USUARIO o REMITENTE por la respuesta emitida por **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S**, este podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio de apelación de la siguiente manera: Recurso de reposición: Se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al USUARIO o REMITENTE, ante la misma entidad que profirió la decisión; Recurso de apelación: Se puede interponer al momento de la presentación del recurso de reposición. En caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del USUARIO el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud. **h)** Notificación: **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** remitirá la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por correo electrónico o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el USUARIO o REMITENTE, para la radicación de la solicitud. **Parágrafo.** Cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con la guía, no se considerará como PQR, y por consiguiente no se le dará el trámite previsto en la Cláusula *DECIMA TERCERA*.

DECIMA CUARTA: LITERALIDAD. Este contrato debe interpretarse conforme a su contenido literal, cualquier cambio, adición o reforma no se tendrá por válida mientras no se haya surtido la publicación formal por parte de **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL.**

DÉCIMA QUINTA. 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.

DECIMA SEXTA: PROCEDIMIENTO RECLAMAR EN OFICINA. Cuando el servicio contratado consista en que el objeto postal o de carga deba ser reclamado en el punto de servicio, el destinatario debe dirigirse a la oficina respectiva con copia de la cédula, como requisito indispensable para que se realice la entrega del envío. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización autenticada ante notario, acompañada de la fotocopia de la cédula de ciudadanía tanto del destinatario, como del autorizado, para el caso de personas naturales. Si el destinatario es una persona jurídica se deberá anexar autorización escrita con papel membrete de la empresa debidamente autenticada ante notario, copia del certificado de existencia y representación legal o de establecimiento de comercio expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y copia de la cédula de la persona autorizada.

PARAGRAFO. ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S se exonera de responsabilidad civil, contractual y extracontractual por la entrega o devolución del objeto postal o de carga en los casos de suplantaciones u homónimos.

DÉCIMA SEPTIMA: 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 OCTAVA: 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 Bucaramanga, 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 Bucaramanga en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.

DÉCIMA NOVENA - 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 **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL SAS.** Y el **USUARIO** o **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.

VIGECIMA: PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS MODALIDAD PAGO AL COBRO. En caso que el destinatario se niegue a realizar el pago del servicio contratado bajo la modalidad al cobro, **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S** procederá a efectuar la devolución del envío u objeto postal al, **USUARIO** o **REMITENTE** y este se obliga a cancelar el valor del trayecto de ida registrado en la factura de venta o guía y adicional el valor del trayecto de retorno, el cual será igual al valor del trayecto de ida más los costos de bodegaje que puedan generarse.

VIGESIMA PRIMERA: DISCRECION EN LA OPERACIÓN. EI USUARIO o REMITENTE, reconoce que **ENCARGA LOGISTICA EMPRESARIAL S.A.S**, no es transportador común y que en consecuencia, la operación queda a su absoluta discreción, en cuanto a rutas, procedimientos, medios, etc., conforme a sus propias técnicas de manejo. .

VIGESIMA SEGUNDA: DOMICILIO.- Para todos los efectos, incluido el judicial de notificación de acciones directas o indirectas, el domicilio de este negocio jurídico es la ciudad de **BUCARAMANGA-SANTANDER.**

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.

