



## CONTRATO DE TRANSPORTE DE COSAS SURENVIOS S.A.S.

Entre **SURENVIOS S.A.S** y el Remitente se ha celebrado, el presente contrato. 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, y lo contemplado en el código de comercio para el contrato de transporte en lo que sea aplicable, los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias. Todo lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** El presente contrato aplica para los siguientes servicios prestados por SURENVIOS S.A.S:

- a) el servicio de mensajería expresa al amparo del título habilitante expedido por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones., la prestación del servicio postal 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 identificados.
- b) El servicio de transporte terrestre de carga amparados en títulos de habilitación expedido por el Ministerio de Transporte conforme a las condiciones establecidas en el código de comercio, cuando los envíos correspondan a un peso superior a cinco (5) kilogramos.

**SEGUNDA: precio y forma de pago:** Será el que señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

**TERCERA:** el plazo máximo y para condiciones para la entrega de los objetos postales., se pactarán de acuerdo a lo dispuesto en el paragrafo 1 del artículo 6 de la Resolución 3095 del 2011, proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las



normas que la modifiquen, adicionen o complementen; tratándose de transporte de mercancías será el que acuerden las partes siempre que lo permitan los medios ordinarios de que disponga y se cumplan las condiciones normales y régimen interno de organización de SURENVIOS S.A.S.

**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 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 del 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 los 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) y demás normas técnicas vigentes.
- e.** 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 otro.
- f.** Cuando se trate de transporte de mercancías, las condiciones contenidas en el código de comercio en lo referente al transporte de cosas



**QUINTA:** obligaciones del usuario: además de las obligaciones contenidas en el capítulo 1 del título 3 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones:

- I. A declarar el valor real del objeto postal.
- II. Informar del contenido real del objeto postal.
- III. Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos prohibidos por las normas postales, por las políticas internas del operador postal.
- IV. A suministrar al operador datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario para la prestación del servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información.
- V. El remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a mayores de dieciocho años (18), salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de doce (12) años.
- VI. El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por este o por el operador en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido, por eso la acepta y suscribe.
- VII. El transporte de mercancías se debe ajustar a las obligaciones dispuestas en el código de comercio capítulo III.
- VIII. Es obligación del remitente entregar las mercancías debidamente embaladas y rotuladas para su transporte conforme a las exigencias propias de su naturaleza, el operador no se hace responsable por los daños, por la deficiencia y falta del embalaje adecuado, así como imprecisión de la información, por el que deterioro que pueda sufrir será exclusiva responsabilidad del remitente
- IX. Indentificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.
- X. A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del presente contrato en materia de transporte de mercancías regulado por el Código de Comercio y con la facultad prevista en el artículo



1031 (modificado D.E 01 /90), el remitente acepta con la suscripción del presente contrato y la aceptación de la guía de servicio, acordar pactar como límite indemnizable, el reconocimiento del ochenta por ciento (80%) del valor declarado; lo anterior sin perjuicio de la aplicabilidad de la normatividad vigente en casos especiales estipulados en la ley.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Resproceso. Cuando por causas imputables al cliente, se deban repetir operaciones de entrega, recogida, realizar almacenamientos no pactados o efectuar devoluciones a la ciudad de origen, entre otras novedades, SURENVIOS SAS tendrá derecho a hacer efectivo el cobro del valor de los costos adicionales en que deba incurrir para atenderlos.

**PARÁGRAFO TERCERO:** La mercancía que necesite manifiesto de aduana deberá ser anexada por el remitente a la remesa. Las consecuencias por decomisos derivados del incumplimiento de este requisito serán de total responsabilidad del remitente; en caso de ser necesario se repetirá contra quien ocasione perjuicios por mercancía de contabando.

**SEXTA:** Derechos del usuario. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así:

- a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones contenidas 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, etc.
- g) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, tarifas, frecuencia, tiempo de entrega y trámite de las peticiones y reclamaciones
- h) La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales conforme a lo expresado en el presente contrato



- 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 dadas por el operador postal para la prestación del servicio
- j) La prestación permanente de los servicios postales
- k) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas
- l) Los 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 características inherentes o propias de cada servicio.

PARÁGRAFO: Cumplimiento del contrato. Una vez firmada la guía por el destinatario sin observaciones se dará por cumplido el contrato a satisfacción

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. Cierres de puertos y vías terrestres
- c. Las condiciones climatológicas
- d. Causa extraña
- e. Cuando el objeto postal o mercancía haya sido incautado o decomizado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley
- f. Cuando haya imprecisión de la información suministrada por el usuario o remitente en relación con el contenido del envío
- g. Incumplimiento en las obligaciones a cargo del remitente en los casos que aplica lo estipulado en el Código de Comercio tales como, información clara y precisa, embalaje y rotulación de la mercancía conforme a las exigencias propias de su naturaleza



**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 sus solicitudes de indemnización a través de la página web de SURENVIOS SAS
- b. En el momento en el que no sea posible ingresarla por medio de 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 a través de los literales a) y b), podrá presentar sus PQRS y solicitudes de indemnización en las oficinas que el operador postal SURENVIOS SAS disponga para tal efecto, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal que se tenga dispuestas.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con guía, no se considerara como PQRS, y por consiguiente no se le dará el trámite previsto de conformidad con el parágrafo 2 del artículo 1º de la Resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en los que se presten servicios postales en las que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** procedimiento para la atención de PQRS y solicitudes de indemnización: las PQRS y las solicitudes de indemnización relacionadas con el servicio de mensajería expresa se entenderán radicadas en la misma fecha de su presentación. Una vez radicadas se les asignará un código único de comunicación con la compañía utilizado por el solicitante. A partir de la fecha de radicación, la compañía cuenta con un término de quince (15) días hábiles para dar respuesta. En caso de que sea necesario practicar pruebas, se



le informará al solicitante dicha circunstancia y la fecha en la que se dará respuesta a la solicitud. La notificación de la decisión inicial se hará mediante el mismo canal utilizado por el usuario, según lo indique el solicitante a través del mismo servicio de mensajería expresa de la compañía y se tendrá como prueba de la notificación la firma de la prueba de entrega, o el envío efectivo al correo electrónico suministrado por el solicitante. En el escrito de respuesta inicial de la compañía se advertirá de hacer uso de los recursos de reposición ante la compañía y en subsidio de apelación. Recursos Contra La Decisión Inicial de la Compañía, si el solicitante queda inconforme con la respuesta que le fue notificada, podrá manifestar la inconformidad a través de cualquiera de los medios de contacto antes indicados y dicha manifestación será atendida y tramitada como un recurso de reposición, salvo que expresamente manifieste que interpone subsidiariamente el recurso de apelación. Para manifestar la inconformidad el manifestante tiene diez (10) días hábiles a partir de la fecha de notificación de la decisión inicial por parte de la compañía.

**PARÁGRAFO TERCERO:** en el caso de transporte de mercancías u objetos no considerados como mensajería de acuerdo a la regulación vigente, la protesta de inconformidad debe hacerla el usuario conforme a lo estipulado en el artículo 1028 del código de comercio, esto es en el acto de entrega o recibir bajo condición de revisión en presencia del transportador tal como lo estipula la norma, dicha protesta se debe indicar por escrito en la guía de recibido, ya que recibida la cosa sin observaciones se presume cumplido el contrato a conformidad; lo anterior no perjudica el derecho del usuario a presentar PQRS y utilizar los medios de comunicación descritos en la siguiente cláusula.

**DECIMA:** para los servicios de mensajería expresa de conformidad con el parágrafo segundo, artículo 1º de la Resolución 3038 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.





**PARÁGRAFO. Contrato de transporte.** En los eventos de envíos transportados, objetos 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 demás normas que le sean aplicables.

**DÉCIMA PRIMERA. 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 sesión 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 la reglamenten, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas.

- A.** el tribunal estará integrado por un árbitro
- 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.

**DÉCIMA SEGUNDA. 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 SURENVIOS SAS y el susario remitente en la fecha de la imposición del envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que amapara el envío del objeto postal.





SURENVIOS S.A.S

**NIT.813.000.298-7**

observaciones particulares para la presentación de las PQRS, el usuario debe suministrar: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la fecha de imposición, la calidad de usuario (remitente o destinatario), el número de documento de identificación, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud. De conformidad con el código contencioso administrativo y la resolución 3038 de 2011 de la CRC, modificado por la resolución CRC 3985 de 2012 y 3986 de 2011, SURENVIOS S.A.S dispondrá de quince (15) días hábiles para notificar personalmente la respuesta sobre la cual proceden los recursos de reposición y de apelación.

Vigilado por el MinTIC edificio Murillo Toro Cra, 8º entre calles 12 y 13 Bogotá Colombia/código postal 111711 teléfono conmutador: +57 (1) 3443460, línea gratuita nacional 018000914014, página web [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co) .

Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. Dirección: calle 59ª bis No. 5 – 53 Bogotá D.C., código postal 110231 teléfono +57 (1) 3198300 línea gratuita nacional 018000919278 página web [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)

Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) Cra. 13 No 27-00 Bogotá D.C., 110311, línea gratuita nacional 018000910165.