



## CONDICIONES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE Y PAQUETEEO.

**PRIMERA - OBJETO: LA EMPRESA** se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público de transporte terrestre de carga, mercancías y/o paquetes al usuario que lo requiera en las condiciones técnicas operativas y económicas establecidas en el presente contrato, y en contraprestación el usuario se obliga a pagar a **LA EMPRESA** un precio entendido como flete, la cual se fija conforme a la categoría de servicio adquirido. Habilitado por el Ministerio de Transporte, mediante la Resolución No. 0637 de 2016. **SEGUNDA. PARTES DEL CONTRATO:** Son partes del presente contrato, de una parte, la empresa RURAL EXPRESS S.A.S., identificada con NIT 900251060-3 y en adelante LA EMPRESA, y de otra, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio de transporte terrestre de carga, paquetes y/o mercancías ofrecido por LA EMPRESA, ya sea como remitente o destinatario, en adelante el USUARIO. **TERCERA - PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las tarifas para la prestación del servicio de transporte terrestre de carga, paquetes y/o mercancías serán las fijadas y publicadas en el Sitio Web y/o en otro medio idóneo que emplee la empresa para los diversos servicios. La forma de pago del precio o tarifa que debe pagar el USUARIO como contraprestación por el servicio prestado por LA EMPRESA será de contado. **CUARTA - CONDICIONES DE TRANSPORTE Y ENTREGA.** El tiempo para el transporte y entrega de la carga, paquete y/o mercancía será conforme al destino y fecha hábil de entrega de la carga, paquete y/o mercancía a transportador RURAL EXPRESS, y será conforme a la matriz de cubrimientos y tiempos publicada en la página web [www.ruralexpress.com.co](http://www.ruralexpress.com.co). De igual forma Rural Express se reserva el derecho de modificar en cualquier momento o por condición de accesibilidad, seguridad o condiciones logísticas la fecha de transporte y entrega. **QUINTA - MANIFESTACIÓN DE LA CARGA.** El usuario que entrega la carga, paquete y/o mercancía para su custodia, transporte y entrega a Rural Express S.A.S., declara que es el propietario o tenedor de los bienes muebles entregados; que son bienes muebles legales, de procedencia legal y que no contienen ningún elemento ilícito o categorizado dentro de un tipo penal de la legislación colombiana; que los bienes muebles entregados están debidamente legalizados, nacionalizados y cumplen con la ley tributaria nacional. **SEXTA- VALOR DE MEDICIÓN DE LA TARIFA.** La empresa Rural Express de acuerdo al tamaño y peso de la carga, paquete y/o mercancía, validará si la tarifa del servicio se adecuara al volumen o al peso lo que resulte más favorable a la empresa, mediante fórmula aritmética que consta en multiplicar ancho x largo x alto en centímetros y dividir este resultado en el factor de conversión definido y divulgado al momento de la imposición de los objetos a transportar, datos que se registran en la remesa de carga.

**SÉPTIMA SEGUNDA. CAUSALES DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA:** LA EMPRESA no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos entregados en los siguientes casos: 1. Cuando el USUARIO remitente o destinatario reportaron información falsa, imprecisa o equivoca respecto de los objetos entregados para la prestación del servicio. 2 Cuando el usuario abandone por un término superior a tres (3) meses sin ningún tipo de reclamaciones o sin justificación legales; Cuando la empresa sea víctima de engaño o conductas delictivas o ilegales de parte de los usuarios o terceros que ocasionen un daño impredecible o insuperable; Las excepciones de responsabilidad legal contempladas en la ley,



La doctrina y la jurisprudencia. **OCTAVA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS PQR-**: El USUARIO del servicio postales prestado por LA EMPRESA, tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en adelante -PQR-, relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, LA EMPRESA tiene la obligación de recibir, tramitar y responder las PQR presentadas por el USUARIO, con arreglo a las normas relativas al derecho de petición consagradas en el Código Contencioso Administrativo. Contra las decisiones que resuelvan las PQR del USUARIO, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión, en los casos en que legalmente procedan. **NOVENA - MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**: Para efectos de atención de las PQR y las solicitudes de indemnización, LA EMPRESA pone a disposición del USUARIO, entre otros, los siguientes medios físicos y/o tecnológicos: Dirección Electrónica o Sitio Web: [www.ruralexpress.com.co](http://www.ruralexpress.com.co); correo Electrónico: [servicioalcliente@ruralexpress.com.co](mailto:servicioalcliente@ruralexpress.com.co); teléfonos: PBX: 747 02 20 **DÉCIMA - CELEBRACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO** Las partes del presente Contrato declaran que el mismo se celebra en la fecha de imposición del objeto postal y/o envío a transportar por parte de la Empresa, entendiéndose que el usuario acepta de manera tacita y expresa el contenido del presente contrato y su celebración con cada una de las guías que amparen los objetos postales impuestos en la **EMPRESA**.