



CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Por medio del presente contrato se establece las condiciones técnicas, operativas y jurídicas para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, entre los usuarios y RURAL EXPRESS S.A.S., quien para efectos del presente contrato se denominara LA EMPRESA, quien se encuentra habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones MINTIC, mediante la Licencia No. 3561 del 09 de Diciembre de 2014. CLÁUSULAS: **PRIMERA** – OBJETO: En virtud del presente contrato LA EMPRESA se obliga a prestar -a título oneroso- el servicio público de Mensajería Expresa 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 tarifa postal, la cual se fija conforme a las disposiciones que sobre la materia expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones. **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 Registro Postal No. 00380, en adelante LA EMPRESA, y de otra, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio postal ofrecido por LA EMPRESA, ya sea como remitente o destinatario, en adelante el USUARIO. **QUINTA**. PRECIO Y FORMA DE PAGO: Las tarifas para la prestación del servicio 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. De conformidad con lo estipulado en el Artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, LA EMPRESA podrá fijar libremente las tarifas que se cobran a sus usuarios y la Comisión de Regulación de Comunicaciones solo podrá regular estas tarifas cuando no haya suficiente competencia, se presente una falla del mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos. Esta libertad no opera en los casos que tengan por objeto el manejo de envíos de objetos postales masivos y su interconexión entre operadores, dado que la tarifa mínima se establece por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC-. **TERCERA**. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LOS ENVÍOS POSTALES: Los plazos máximos para la prestación de los servicios postales prestados por LA EMPRESA, serán los fijados por la ley y la regulación, sin perjuicio de los que establezca LA EMPRESA, que en todo caso no podrán sobrepasar los límites que indique por la ley y la regulación. **CUARTA**. OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, se consideran objetos postales prohibidos los siguientes: 1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley. 2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino. 3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador. 4. Animales vivos. 5. El envío de 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. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios. 6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito. 7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.



QUINTA. DERECHOS DEL USUARIO: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO de los servicios postales prestados por LA EMPRESA, los siguientes:

A)-DERECHOS GENERALES: 1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. 2. El respeto a la intimidad. 3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales. 4. La igualdad de trato frente a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas. 5. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera. 6. La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones. 7. Obtener información precisa acerca del estado del trámite de las PQR o solicitudes de indemnización que haya presentado ante LA EMPRESA. 8. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales. 9. 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 fijadas por LA EMPRESA para la prestación del servicio lo permitan. 10. La prestación permanente de los servicios postales. 11. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas por LA EMPRESA. 12. La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el USUARIO, a medida que estos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal. 13. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

SEXTA del presente contrato, en los casos de avería, expoliación y pérdida del objeto postal. Lo anterior, en consonancia con lo previsto en la ley y la regulación vigentes. 5. Solicitar la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DEL USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas, son obligaciones del USUARIO del servicio postal prestado por LA EMPRESA, las siguientes:

A)- OBLIGACIONES GENERALES: 1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable. 2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos. 3. Hacer uso de la información suministrada por LA EMPRESA para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. 4. Verificar con LA EMPRESA si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. 5. Identificarse ante LA EMPRESA con su respectivo documento de identidad, como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.

OCTAVA. CAUSALES DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA: LA EMPRESA 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 casos: 1. 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. 2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. 3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el USUARIO remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita LA EMPRESA, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento. 4. Cuando el USUARIO remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de LA EMPRESA. 5. Cuando el USUARIO destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.



NOVENA TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS -PQR- Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN DÉCIMA SEXTA. 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. **DÉCIMA.** 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 • Correo Electrónico: servicioalcliente@ruralexpress.com.co • Teléfonos: PBX: 747 02 20 VIGÉSIMA OCTAVA. MECANISMOS SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: Los usuarios, podrán acceder a la herramienta SIC facilita <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita>, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor y a la cual la empresa se registra. **DÉCIMA PRIMERA.** 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.