



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA TERRESTRE Y PAQUETEO.

Por medio del presente contrato se establece las condiciones técnicas, operativas y jurídicas para la prestación del servicio de transporte terrestre de carga, 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 Transporte, mediante la Resolución No. 0637 de 2016.

CLÁUSULAS:

PRIMERA - OBJETO: En virtud del presente contrato **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.

CLÁUSULA SEGUNDA. DEFINICIONES: Conforme el objeto del contrato y claridad de la partes intervinientes en el mismo, a continuación se enlista de manera enunciativa y no taxativa las definiciones de algunos conceptos técnicos aplicables al presente contrato.

USUARIO: Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio de transporte terrestre de carga, mercancías y/o paquetes, que puede actuar como **REMITENTE** enviando objetos postales a un destinatario en el territorio nacional e internacional a un **DESTINATARIO** que para los efectos del presente contrato se entenderá de la misma forma como usuario.

BASES DE DATOS: Conjunto de datos personales de los usuarios de los operadores postales, almacenados sistemáticamente para su posterior uso. La información que en ellas se contiene debe manejarse confidencialmente por parte de los operadores de los servicios de transporte, tal como lo dispone la Ley 1266 de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

GENERADOR DE CARGA Es el usuario que puede ser remitente y/o destinatario, cuando se acepten las condiciones del presente contrato de conformidad a los artículos 1008 y1009 del Código de comercio.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA Y PAQUETEO:

Acuerdo de voluntades celebrado entre el usuario y la empresa, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de carga, mercancía y/o paquetes. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso.

REMESA TERRESTRE DE CARGA: Documento emitido por el transportador, en el que se identifica el usuario y/o usuarios, lugar de origen y destino de la carga, mercancía y/o paquete, tiempo estimado de entrega, valor del flete, las características de la carga a transportar y un número de individualización de la carga entregada por cada usuario.

FLETE: Es la suma de dinero establecida como el precio pactado entre el usuario de la carga y la empresa que presta el servicio de transporte en relación al contrato de transporte de carga, paquetes y/o mercancías de conformidad a las tarifas divulgadas por la empresa en la página web www.ruralexpress.com.co

PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y RECURSO -PQR: Manifestación formulada por el usuario ante la empresa transportadora, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

TERCERA NATURALEZA DEL CONTRATO: Este es un contrato uniforme y consensual, el cual se rige por las estipulaciones del presente clausulado, e igualmente por las contenidas en la Ley y la regulación vigente.

CUARTA. 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.

QUINTA. 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.



SEXTA – OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR.

Son obligaciones del Transportador:

1. Verificar el estado de la mercancía, carga o paquete a Transportar.
2. Si se recibe, la mercancía, carga o paquete expedir la remese de carga y documentos necesarios para el transporte.
3. Transportar la carga, mercancía y/o paquete a su destino en las condiciones y tiempos publicados en la página web de la empresa.
4. Velar por la custodia, cuidado e integridad de la carga, mercancía y/o paquetes durante el transporte y hasta la entrega en destino.
5. Verificar el peso, medida o cuenta de la carga, mercancía y/o paquete, de igual forma entregar al usuario.
6. Reconocer y pagar las pérdidas, daños y averías de la carga, mercancía o paquete que se ocasionen en el transporte y sean por causas imputables a la empresa.
7. Constituir pólizas que aseguren la carga, mercancía y/o paquete transportada.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Son obligaciones del remitente, generador de carga y/o usuario:

1. Entregar la carga, mercancía y/o paquete a la empresa transportadora en perfecto estado y en un embalaje adecuado para el transporte, conforme a la clase o material de la carga y/o mercancías,
2. Cumplir con el pago del flete, valor declarado, embalaje y/o demás valores accesorios que se ocasionen en el valor del servicio de transporte.
3. Informar y declarar el contenido y valor real de la carga, mercancía y/o paquete entregado a transportar.
4. Aportar los documentos necesarios para el transporte ante el requerimiento de las autoridades competentes. So pena de acciones administrativas y/o legales que generen la retención y/o decomiso de la carga, mercancía y/o paquete. Caso en el cual la transportadora no es responsable por los trámites y/o sobrecostos del transporte.
5. Abstenerse de remitir cosas, bienes muebles, cargas, mercancía y/o paquetes prohibidos por Rural Express S.A.S., y/o el ordenamiento jurídico de Colombia como ejemplo sustancias alucinógenas, explosivos, joyas, armas y demás catalogadas como prohibidas.
6. Suministrar Información verídica, precisa e idónea para hacer la gestión de transporte y entrega de la carga, mercancía y/o paquete entregado a la empresa transportadora.



OCTAVA: 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. 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.

NOVENA: 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.

DÉCIMA: VALOR DE MEDICIÓN DE LA TARIFA.

La empresa Rural Express de acuerdo al tamaño y peso de la carga, paquete y/o mercancía, validara si la tarifa del servicio se adecuara al volumen o al peso lo que resulte más favorable a la empresa, mediante formula 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.

DÉCIMA PRIMERA: 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:

1. El secreto e inviolabilidad de la carga, paquete y/o mercancía
2. El respeto a la intimidad.
3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios.
4. La igualdad de trato frente a los usuarios de los Servicios, 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, 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 que en derecho corresponda al usuario de conformidad al tipo de usuario.
9. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas por LA EMPRESA.
10. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

DÉCIMA 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.
3. 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.
4. Las excepciones de responsabilidad legal contempladas en la ley, la doctrina y la jurisprudencia.

DÉCIMA TERCERA. 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 CUARTA. SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: El USUARIO tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el código de comercio y la legislación colombiana.

DÉCIMA QUINTA: FORMA DE PRESENTACIÓN: El USUARIO puede presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por LA EMPRESA.

Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, el USUARIO deberá indicar, independientemente de la forma en que estas 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 PQR o la solicitud de indemnización. Para el efecto, LA EMPRESA facilitará formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención a los usuarios y en su Sitio Web. Sin perjuicio de ello, el USUARIO conserva el derecho de presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en cualquier forma, legalmente admisible.

A la solicitud de indemnización el USUARIO deberá anexar copia simple de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias. En los casos en los que el USUARIO no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, LA EMPRESA agregará al respectivo expediente la copia correspondiente. LA EMPRESA no exigirá la presentación de documentos adicionales.

Las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por el USUARIO en forma verbal, podrán ser resueltas por LA EMPRESA en la misma forma, entregando al usuario una constancia de su presentación y de la respuesta emitida.

La respuesta por parte de LA EMPRESA puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.



LA EMPRESA entregará al USUARIO por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código Único Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación.

DÉCIMA SEXTA. TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:

La presentación de PQR y solicitudes de indemnización se registrará por los siguientes términos:

El USUARIO podrá presentar PQR en relación con los servicios postales presados por LA EMPRESA en cualquier momento.

Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales.

Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

LA EMPRESA no se encuentra obligada a indemnizar al USUARIO por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

DÉCIMA SÉPTIMA SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:

El USUARIO que haya presentado PQR o solicitudes de indemnización, tiene derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite de las mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado al momento de la presentación de la solicitud. LA EMPRESA facilitará dicha consulta a través cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por LA EMPRESA.

DÉCIMA OCTAVA. RECURSOS: La interposición de recursos por parte del USUARIO tiene por objeto que LA EMPRESA o la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión tomada por LA EMPRESA. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:





- a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, LA EMPRESA le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, se anexará por LA EMPRESA al escrito de reposición.
- b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y LA EMPRESA almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

RECURSO DE REPOSICIÓN: El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por LA EMPRESA para el efecto.

Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por LA EMPRESA, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición.

RECURSO DE APELACIÓN: Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del USUARIO, LA EMPRESA le informará en forma expresa y verificable, el derecho que le asiste a interponer el recurso de apelación, en caso de que la respuesta que emita LA EMPRESA al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones. En tal caso, LA EMPRESA remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta lo resuelva.

PARÁGRAFO. RECURSO DE QUEJA: Ante el rechazo del recurso de apelación, el USUARIO podrá hacer uso del recurso de queja, en los términos de los artículos 50 num. 3 y 53 del Código Contencioso Administrativo.

DÉCIMA NOVENA. TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: LA EMPRESA resolverá la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Sin embargo este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, lo cual será oportunamente informado al USUARIO, de conformidad con lo establecido para el efecto en el Código Contencioso Administrativo.



VIGÉSIMA. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES: Las decisiones adoptadas por LA EMPRESA dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

LA EMPRESA podrá establecer mecanismos alternos de notificación, que cumplan con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente la PQR o solicitud de indemnización, y LA EMPRESA requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el USUARIO para dicho efecto.

En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de LA EMPRESA por parte del USUARIO, de conformidad con lo previsto en la Ley 962 de 2005 o las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

VIGÉSIMA PRIMERA. CLÁUSULAS ADICIONALES: Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, en caso de presentarse conflicto entre éstas y aquellas.

VIGÉSIMA SEGUNDA. DELEGACIÓN: El representante legal de LA EMPRESA podrá delegar en los funcionarios de la misma, las facultades para contestar las peticiones, quejas, reclamos y recursos y solicitudes de indemnización, en nombre de LA EMPRESA.

VIGÉSIMA TERCERA. 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 TERCERA. 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**.



VIGILADO
SuperTransporte



SOMOS
PARTE DE
LA RESPUESTA

