



COMPAÑÍA DE TAXIS VERDES S A
NIT 860.007.701-7

CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

Compañía de Taxis Verdes S.A, sociedad legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Nomenclatura Cl 17 68 D 54, identificada con Nit 860.007.701-7 con Registro Postal No.RPOSTAL0251; de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y las resoluciones 3038 y 3095 de 2011, acuerda y establece las siguientes condiciones de prestación del servicio:

1. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERIA EXPRESA:

El presente contrato contiene las condiciones uniformes bajo las cuales la empresa Compañía de Taxis Verdes S.A., en adelante el Operador Postal, está dispuesto a prestar el servicio público de Mensajería Expresa a todos los usuarios que lo contraten, el cual se regirá por la ley 1369 de 2009 y las resoluciones 3038 y 3095 de 2011, así como de lo establecido en los convenios de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables, que se regirá por las siguientes cláusulas:

Cláusula Primera: Objeto: El operador postal, se obliga a prestar a título oneroso al usuario que lo requiera, el servicio público postal en la modalidad de mensajería expresa para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, envío y entrega de los objetos postales cuyo peso sea el inferior al señalado por las normas postales a nivel local o nacional en virtud de lo dispuesto en la ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias; así como de lo establecido en los convenios de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables.

Cláusula Segunda: Partes del contrato: Son partes del presente contrato, de una parte la empresa COMPAÑÍA DE TAXIS VERDES S A., identificada con NIT 860.007.701-7 y Registro Postal No.RPOSTAL0251, en adelante el Operador Postal y de otra, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio postal ofrecido por EL OPERADOR POSTAL, ya sea como remitente o destinatario, en adelante el Usuario.

Parágrafo único: DECLARACIONES DEL USUARIO: El usuario declara: a) Que es dueño del envío o en su defecto, actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que su representado conoce y ratifica el contenido de este documento. b) Que conoce el tipo de empaque o embalaje requerido para el envío del objeto postal. c) Que lo declarado por EL USUARIO es real y no simulado y que será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas. d) Que cuenta con la información respecto a las condiciones de prestación del servicio contratado, las dimensiones, rotulación del destinatario y remitente, límites de peso, prohibiciones, condiciones de acceso, tarifas,



cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQRs y/o solicitudes de indemnización. e) Que conoce que los envíos al exterior pueden estar sujetos a la revisión Aduanera y al pago de impuestos según el régimen interno del país, cuyo valor será asumido por EL USUARIO.

Cláusula Tercera: Definiciones: Para efectos de la interpretación y aplicación del presente contrato, se tendrán en cuenta las definiciones consagradas en la Ley 1369 de 2009, las Resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, las normas que las adicionen, modifiquen o deroguen, así como de lo establecido en los convenios de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables. y en especial las siguientes:

***Bases de Datos:** Se determina como el 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 postales, tal como lo establece la Ley 1266 de 2008 y las normas que la modifiquen o sustituyan, y solamente podrá ser requerida por autoridad judicial.

***Contrato Prestación del Servicio Postal:** Acuerdo de voluntades celebrado entre el remitente y el operador de servicios postales, para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. El acuerdo puede ser verbal o escrito, es de ejecución instantánea y por norma general es oneroso.

***Código Único Numérico CUN:** código de radicación que permite a los usuarios de los servicios postales identificar en todo momento el trámite de su PQR o de solicitud de indemnización, el cual será suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, a los operadores de servicios postales, quienes a su vez deberán asignarlos a las PQR o solicitudes de indemnización presentadas por sus usuarios.

***Guía:** Documento expedido y diligenciado por los operadores postales de mensajería expresa, que cursará adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constarán unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.

* **Objetos Postales Prohibidos:** Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.

* **Petición, Queja, Reclamo y Recurso PQR:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.

* **Prueba de Admisión:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales, el cual contendrá unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite del servicio postal.

* **Prueba de Entrega:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de Mensajería Expresa, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.

* **Recurso de Reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante éste para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.



* **Recurso de Apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante éste último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, para que lo resuelva.

* **Servicio de Mensajería Expresa:** Se entiende por servicio de mensajería expresa, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales, para la recepción, recolección y entrega personalizada de envíos de correspondencia y demás objetos postales.

* **Solicitud de Indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

* **Solicitud de Reexpedición:** Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección. La reexpedición generara el cobro de la tarifa respectiva.

* **Usuario:** Persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal, como remitente o destinatario.

Cláusula Cuarta: Precio y Forma de Pago: Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señale en la casilla de la guía para lo propio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas previamente por el operador postal, conforme a las disposiciones que sobre la materia expida la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Las tarifas para la prestación del servicio serán las fijadas 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 al Operador Postal será de contado.

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, el Operador Postal 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.

Cláusula Quinta: Plazo Máximo y Condiciones para la Entrega de los Envíos Postales: Los plazos máximos para la prestación de los servicios postales prestados por El Operador Postal, 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.

De conformidad con la resolución 3095 de 2011, El Operador Postal se acoge a los tiempos establecidos para la entrega así:



AMBITO	INDICADOR	TIEMPO DE CONSULTA
LOCAL	D+24 HORAS	1 día hábil después de la entrega
NACIONAL	D+48 HORAS	1 a 2 días hábiles después de la entrega

Parágrafo: Envíos Declarados en Rezago: De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, en caso de que el objeto postal no haya podido ser entregado al destinatario o devuelto al remitente, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición, el Operador Postal queda facultado para disponer del bien, a efecto de disminuir los costos que genere su almacenamiento y custodia, quedando exenta de responsabilidad por tal hecho. Lo anterior, de conformidad con el procedimiento que para el efecto prevea el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-MINTIC.

Cláusula Sexta: Condiciones de entrega de los objetos postales: Serán aquellas que se encuentren establecidas en el artículo sexto de la resolución 3095 de 2011 y las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

La entrega se cumple bajo prueba de entrega codificada y sistematizada donde se obtiene la firma de algún residente, con indicación de fecha y hora. Cuando el llamado no sea atendido o el inmueble se encuentre solo, el mensajero tomará todos los particulares del sitio y, de ser posible, el número serial de un contador de servicio público.

Los objetos postales que por causas ajenas no puedan ser entregados a su destinatario, le serán devueltos al remitente, indicando el tipo de causal de devolución que impidió la entrega efectiva. Si devuelto el objeto postal por dirección deficiente y el Operador Postal establece un nuevo sitio de entrega, se lo avisará al remitente y podrá cursar nuevamente el envío a la nueva ubicación, implicando nuevo importe tarifario.

En los conjuntos habitacionales donde el repartidor no puede llegar a las viviendas, hace la entrega en la portería con la firma y/o nombre del vigilante y número de placa e identificación posible en el lugar.

Cláusula Séptima: Objetos Postales Prohibidos: De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, se consideran objetos postales prohibidos los siguientes:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
- 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.
- Animales Vivos



- 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.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito

Cláusula Octava: Disposición de los Objetos Postales Prohibidos: Cuando el Operador Postal, sospeche de manera fundada que un objeto postal presentado en su oficina de admisión contienen algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al Usuario a que lo abra, y si este se resistiere a hacerlo se denegará la admisión de dicho objeto. De ser previsible la comisión de un delito se dará aviso inmediato a las autoridades correspondientes.

Cuando El Operador Postal tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, contactará al remitente o en su defecto al destinatario, con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal.

En caso de que el usuario contactado deniegue la solicitud, El Operador Postal no está obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma. Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, el Operador Postal, podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido. De tratarse de un objeto prohibido, el Operador Postal podrá disponer del bien con estricta sujeción a procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC.

En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, El Operador Postal, deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado.

El Operador Postal dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al remitente o en su defecto al destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

Cláusula Novena: Obligaciones del operador de servicio postal: Además de las establecidas en la ley 1369 de 2009 y demás normas reglamentarias, el operador postal se obliga con el usuario a:

- Suministrar y publicar en todos los puntos de atención al público y en el sitio Web, o en medio de comunicación escrito, información actualizada, clara, veraz, completa, oportuna y gratuita en relación con los siguientes aspectos: a) El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado. b) Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega. c) Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar. d) Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de la Resolución CRC3038 de 2011. e) dirección y teléfono de las oficinas de Atención al Usuario, f) Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página Web del operador. g) Procedimiento y tramite de PQR, así



como de las solicitudes de indemnización. h) Las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la presente resolución. I) Dirección, teléfono, correo electrónico y página web de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

- Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR y las solicitudes de indemnización, con sujeción a lo dispuesto por la ley y la regulación de la materia.
- Prestar el servicio Postal sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones.
- Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
- Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad con la habilitación que la faculta para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la ley, la regulación y demás normas técnicas vigentes.
- Informar al Usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal
- Suministrar, al momento de la recepción del objeto postal, los números telefónicos de la información al Usuario así como una dirección de correo electrónico de contacto.
- Garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que cursa a través de dicha red y los datos personales de los usuarios, o anterior, sin perjuicio de los requerimientos efectuados por autoridad judicial.
- Publicar en su Sitio Web el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.
- Disponer de las oficinas de atención a los usuarios en los municipios en que preste sus servicios, o de mecanismos tecnológicos idóneos para la recepción, trámite y respuesta de las PQR y solicitudes de indemnización. Información que deberá ser suministrada al Usuario.
- Llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización, en el cual se identifique: Nombre, identificación y dirección del usuario, fecha de presentación, Código Único Numérico asignado, el motivo de la PQR o solicitud de indemnización, la fecha y resumen de la respuesta proferida por La Compañía de Taxis Verdes S.A. a dicha PQR o solicitud de indemnización.

Cláusula Decima: Obligaciones del Usuario: Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas, son obligaciones del Usuario del servicio postal prestado por El Operador Postal, las siguientes:

- Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.
- Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.



- Hacer uso de la información suministrada por la Compañía de Taxis Verdes S.A. para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.
- Verificar con el Operador Postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial
- Identificarse ante el Operador Postal 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.
- Pagar la tarifa del servicio postal contratado, en la forma y plazo que para el efecto hay fijado el Operador Postal.
- Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes: - Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley. – Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino. – 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 objetos postales, o los equipos del operador. – Animales vivos. - Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito. – Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria. – Abstenerse de utilizar los servicios postales prestado por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

Cláusula Undécima: 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 El Operador Postal, los siguientes:

1. De tipo General- Remitente- Destinatario

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- El respeto a la intimidad.
- La confidencialidad y neutralidad de los servicios postales.
- La igualdad de trato frente a los usuarios de los servicios postales que estén en condiciones análogas.
- La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas entre otras.
- 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.
- Obtener información precisa acerca del estado del trámite de las PQR o solicitudes de indemnización que hay presentado ante el Operador Postal.
- La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- 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 el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan.
- La prestación permanente de los servicios postales.



- La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas por el Operador Postal.
- La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el Usuario, a media que estos se vayan identificando en el tránsito de objeto postal.

Remitente:

- La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago la tarifa que genera dicha reexpedición.

Destinatario:

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones de los servicios divulgadas por el Operador Postal.
- Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el Usuario remitente, siempre y cuando este le ceda de manera expresa ese derecho.

Cláusula Duodécima: Causales y Consecuencias de Incumplimiento por parte del Operador Postal: Los envíos postales una vez recibidos por El Operador Postal y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de El Operador Postal y ésta responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

En caso de que se compruebe el incumplimiento por parte de El Operador Postal en la prestación del servicio postal, el Usuario afectado tendrá derecho a solicitar el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el presente contrato, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 38 de la Resolución CRC 3038 de 2011, y lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, y demás normas que las adiciones, modifiquen o deroguen.

Cláusula Décima Tercera: Causales de exención de responsabilidad de El Operador Postal: El Operador Postal, 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:

- 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.
- Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos por la Ley.



- 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 el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
- Cuando el Usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.
- Cuando el Usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

Cláusula Décima Cuarta: Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos – PQR: El Usuario del servicio Postal prestado por el Operador Postal, tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en adelante PQR, relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, el Operador Postal 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 el Usuario, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, dentro los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión, en los casos en que legalmente procedan.

Cláusula Décima Quinta: Solicitudes de Indemnización: El Usuario tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

El pago de indemnización en el caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud.

Contra la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición en subsidio el de apelación.

Cuando el objeto extraviado por El Operador Postal, es encontrado, se contactará al Usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación, quien a su vez tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido como indemnización. Si el Usuario se niega a devolver el dinero, se seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

Cláusula Décima Sexta: Forma de Presentación de PQR: 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 el Operador Postal.

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 fundamente la PQR o la solicitud de indemnización.

Para el efecto, el Operador Postal facilitará formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención a los usuarios y en 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, El Operador Postal agregará al respectivo expediente la copia correspondiente.

Las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por el Usuario en forma verbal, podrán ser resultas por El Operador Postal en la misma forma, entregando al Usuario una constancia de su presentación y de la respuesta emitida.

La respuesta por parte de El Operador Postal 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.

El Operador Postal 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.

El Código Único Numérico – CUN- identifica la PQR o solicitud de indemnización presentada, y deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante a Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de

PQR presentadas por escrito, El Operador Postal entregará adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

Cláusula Décima Séptima: 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 prestados por El Operador Postal 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.

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.

El Operador Postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.



Cláusula Décima Octava: 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. El Operador Postal facilitará dicha consulta a través de cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por el Operador Postal.

Cláusula Décima Novena: Recursos: La interposición de recursos por parte del Usuario tiene por objeto que el Operador Postal o la Superintendencia de Industria y Comercio SIC, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión tomada por el Operador Postal. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas:

- Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, el Operador Postal 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 el Operador Postal al escrito de reposición.
- 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 el Operador Postal 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 el Operador Postal para el efecto.

Recurso de Apelación: Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del Usuario, el Operador Postal 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 el Operador postal al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones. En tal caso, El Operador Postal remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- para que esta lo resuelva.

Cláusula Vigésima: Termina para responder las PQR y las Solicitudes de Indemnización y Operancia del Silencio Administrativo Positivo: El Operador Postal resolverá la PQR o solicitud de indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario de conformidad con lo establecido para el efecto en el Código Contencioso Administrativo.



Si pasado el término antes señalado, el Usuario no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte del Operador Postal, operará el silencio administrativo positivo y en razón a ello, se entenderá que la PQR o solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al Usuario.

Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, el Operador Postal, de oficio materializará sus efectos dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia y en caso de que ésta incumpla con dicha obligación, el Usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento.

Cláusula Vigésima Primera: Notificación de las Decisiones: Las decisiones adoptadas por el Operador Postal dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

El Operador Postal podrá establecer mecanismos alternos de notificación, que cumplan con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC–.

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 el Operador Postal 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 notificación electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de El Operador Postal por parte del Usuario, de conformidad con la previsto en la ley 962 de 2005 o las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

Cláusula Vigésima Segunda: Retención Documental: De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilice el Operador Postal para la prestación del servicio y que ésta estime pertinente de ser conservado, deberá guardarse por un periodo no menor de tres (3) años desde la fecha de su expedición, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido dicho periodo, tales documentos podrán ser destruidos siempre que se asegure, por cualquier medio técnico o tecnológico, su reproducción exacta.

Cláusula Vigésima Tercera: Delegación: El Representante legal del Operador Postal 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 El Operador Postal.

Cláusula Vigésima Cuarta: ACEPTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS. EL USUARIO declara haber leído y aceptado las cláusulas y artículos del Contrato de Prestación de Servicios de Mensajería Expresa y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.



Importante: Declaro que acepto que me sea informado y notificado cualquier comunicación relacionado con mi envío incluido trámites de PQR e indemnización a mi correo electrónico Si _____ NO _____: o por medio físico: Si _____ No _____

RICARDO ARTURO ROA FLOREZ

Representante Legal

COMPAÑÍA DE TAXIS VERDES S A

Nit: 860.007.701-7 PBX 3555555 www.taxisverdes.net taxisverdes@taxisverdescol.com