

CONTRATO DE MENSAJERÍA EXPRESA SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COLOMBIA.

SERVICIOS LOGÍSTICOS DE COLOMBIA S.A.S. (en adelante "SLC"), prestará el Servicio de Mensajería Expresa en uso de la Habilitación del Servicio de Mensajería Expresa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, otorgado mediante Resolución No. 005294 del 30 de diciembre de 2013, bajo las siguientes condiciones:

PRIMERA. DEFINICIONES

Usuario: Es la persona natural o jurídica beneficiaria de un servicio postal, como remitente o destinatario.

Remitente: Es la persona natural o jurídica que solicita el Servicio de Mensajería Expresa con el fin enviar un Objeto Postal, a un destinatario nacional y quien, directamente o a través de representante autorizado, firma la guía en señal de aceptación de estos términos y condiciones.

Destinatario: Es la persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del Remitente un Objeto Postal. No se considera parte del presente contrato, salvo en lo relacionado con los derechos y obligaciones establecidos por la ley y las normas postales.

Objeto Postal: Es todo objeto entregado a SLC para ser transportado por el Servicio de Mensajería Expresa, bien sea que se trate de cartas, impresos o pequeños paquetes hasta cinco (5) kilos (determinado como Peso Real en la guía, según se describe más adelante), conforme a lo previsto en el artículo tercero numeral 2.3 de la Ley 1369 de 2009 o hasta el peso menor que establezca la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante C. R. C.) en resolución posterior. Para efectos de este contrato se identificará como el envío.

Servicio de Mensajería Expresa: De conformidad con la Ley 1369 de 2009 es "el servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de un Objeto Postal conforme a lo definido en el presente Contrato, que para efectos de estos términos y condiciones se identificará como el Servicio".

Producto o Productos: son las modalidades de servicio ofrecido por SLC que se caracterizan principalmente en función del tiempo máximo de entrega del envío y del punto de entrega al Destinatario, a elección del Remitente y en concordancia con la condiciones operacionales y logísticas establecidas por SLC.

La información de los CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA Versión vigente en la Página Web slccolombia.com.

SEGUNDA. OBJETO.

El objeto del presente contrato es establecer las obligaciones SLC y del Remitente y del Destinatario como usuarios del Servicio de Mensajería Expresa que presta SLC en desarrollo de lo previsto en las leyes postales aplicables y en las condiciones bajo las cuales se ofrece el Servicio.

TERCERA. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO.

El precio del Servicio es el valor cobrado al Remitente o al Destinatario según el caso, por la utilización del Servicio y se identifica dentro de la guía como Valor Total. El Valor Total resulta de sumar al valor de las Tarifas SLC, vigentes al momento de colocar el envío

(valor total que es identificado en la guía como Valor del Servicio), por el peso más el Cargo por Manejo definido en la cláusula cuarta. El precio del Servicio deberá ser pagado por el Remitente al momento de colocar el envío a menos que el Remitente solicite que el cobro sea efectuado al Destinatario y SLC lo acepte, teniendo en cuenta que el cobro al Destinatario sólo está disponible cuando la entrega del envío se hace directamente en un punto de venta ubicado en el lugar de entrega al Destinatario. El Servicio deberá ser pagado en efectivo a menos que SLC habilite la posibilidad de pago con otros medios.

CUARTA. CARGO POR MANEJO – EFECTOS DEL PAGO POR EL REMITENTE DEL CARGO POR MANEJO EN LA DETERMINACION DEL VALOR DE LA INDEMNIZACION EN CASO DE PERDIDA, AVERIA O EXPOLIACION DEL ENVIO

El Cargo por Manejo es un cargo que se causa al declarar el valor del envío. El cargo por manejo corresponde a un porcentaje sobre el Valor Asegurado (que es igual al Valor Declarado que se detalla en la guía), el cual representa un recobro parcial del valor pagado por SLC como prima de seguros bajo la póliza global de seguros de transporte contratada por ella con una compañía de seguros debidamente autorizada. En caso de pérdida, expoliación o avería del envío, el Remitente o el Destinatario, según el caso, tendrán derecho al pago del límite legal de indemnización equivalente a 5 veces el Valor del Servicio señalado en la guía, sin exceder, para los envíos nacionales, de un salario mínimo mensual legal vigente al momento de la colocación del envío y para los envíos internacionales, de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la colocación del envío, más el Valor Asegurado cuando el Remitente ha aceptado declarar el valor del envío y pagar el Cargo por Manejo correspondiente. En el caso que se presente una expoliación o avería parcial SLC pagará a quien tenga el derecho de recibir la indemnización, el valor proporcional al de la expoliación o avería frente al valor asegurado del envío. En el evento en que el Remitente no declare el valor del envío, la indemnización será exclusivamente el límite legal indicado en esta cláusula, de conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

QUINTA: DETERMINACION DEL PESO DEL ENVIO PARA EFECTOS DE FIJAR LA NATURALEZA DEL CONTRATO Y LA TARIFA APLICABLE.

Para efectos del Contrato de Mensajería Expresa el peso del envío es el Peso Real señalado en la guía, sin consideración al Peso Volumétrico. El peso aplicable para definir el Valor del Servicio será el mayor entre el Peso Real del envío y el Peso Volumétrico. **CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA** El Peso Volumétrico del envío es la medida que se usa para establecer el espacio que ocupa el envío en el vehículo en el que se transporta y resulta de multiplicar entre sí las dimensiones del envío (ancho, alto y profundidad), expresadas en centímetros, dividido en 1.000.000 y el resultado multiplicado por el factor de conversión dependiendo el tipo de producto (Documentos o mercaderías); El resultado de esta operación será el peso volumétrico, sobre el cual se aplica la tarifa para el transporte del envío. El valor que determinan los factores de conversión son:
Para Mensajería Expresa: 400

SEXTA. CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y ENTREGA DE LOS ENVÍOS AL DESTINATARIO.

Se entenderá que SLC ha cumplido con el tiempo de entrega del servicio contratado, cuando realice el primer intento de entrega del mismo a la dirección del Destinatario

indicada por El Remitente en la guía, aunque la entrega efectiva sea con posterioridad por alguna razón que impida la entrega en ese primer intento. Se entiende por cumplido el contrato de mensajería expresa con la entrega del envío al destinatario y con la firma de este último de la prueba de entrega del envío en señal de aceptación a conformidad del mismo.

SEPTIMA: PLAZO DE ENTREGA DEL ENVÍO.

El plazo de entrega es un tiempo estimado por SLC para poder realizar la entrega del envío y está fijado teniendo en cuenta los horarios de atención y de recolección de los envíos al momento de colocar un envío en un punto de venta, el Remitente deberá tener en cuenta que la disponibilidad de los Productos, ya que estos se encuentran sujetos a horarios de imposición del envío. Igualmente si el envío es colocado después de la hora programada de la última recolección en ese punto de venta se entenderá que ha sido impuesto a la primera hora hábil del día siguiente. SLC fijará en cada punto de venta la información del horario de atención al público y del horario de recolección de los envíos.

Causales de exoneración por incumplimiento en el plazo de entrega del envío:

1. Uso Indebido del servicio por parte del (los) Usuario (s): Se considera uso indebido del servicio la incorrecta descripción del contenido del envío; La inconsistencia o diferencia entre el valor en aduana y el valor asegurado del envío; El envío de artículos cuyo transporte esté prohibido por cualquier ley, estatuto o regulación del país de origen o destino, o de cualquier país a través del cual el envío deba transitar. Estas prohibiciones deben ser consultadas por el remitente; Realizar un envío cuyo contenido sea catalogado como mercancía peligrosa según lo definido por el estado; Realizar envíos de objetos que por su naturaleza o embalaje puedan ocasionar daños a los empleados que los manejen, o puedan manchar o deteriorar los demás envíos con los cuales se empacan conjuntamente; Realizar envíos que contengan estupefacientes, dinero en efectivo en cualquier denominación, títulos valores, joyas y/o piedras preciosas, metales preciosos, manufacturados o no, animales o plantas (vivos o muertos), cadáveres y/o restos cremados o exhumados, armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, pornografía, a nivel Internacional, envíos dirigidos a cárceles o instalaciones militares o navales y nivel internacional, artículos con contenido de líquidos; y cualquier objeto restringido o prohibido conforme a las Políticas de SLC.

2. Inspección de las autoridades: dependiendo del modo de transporte que se utiliza para cada tipo de envíos y según el Producto contratado, y de las labores de control propias de las distintas autoridades de policía, aeroportuarias, aduaneras, sanitarias etc, bien sea autoridades colombianas para productos movilizados dentro del territorio del país, o autoridades extranjeras en el país de destino y en los países de tránsito del envío hasta llegar a su destino final cuando se trata de envíos con destino al exterior, pueden generar demoras en el proceso de movilización de los envíos y por tanto afectar el tiempo límite de entrega.

3. Ubicación de la dirección de entrega al Destinatario: La entrega oportuna a El Destinatario puede verse afectada por las deficiencias de la dirección de entrega indicada por el Remitente.

4. Condiciones climáticas u otras condiciones operacionales que impidan la salida de los vuelos: cuando el envío es transportado por modo aéreo, las condiciones climáticas u

otras condiciones operacionales tales como por ejemplo pero sin limitarse a: la existencia de una obstrucción en una pista, la congestión del espacio aéreo etc, en los aeropuertos de origen, tránsito y/o destino pueden generar retrasos o cancelaciones de los vuelos que afectan el tiempo límite de entrega ofrecido.

5. Condiciones de la vías terrestres: cuando el envío es transportado por modo terrestre , el cierre de vías o las dificultades de movilidad (por causas tales como derrumbes, lluvias, paros, inundaciones, mantenimiento, condiciones de seguridad, situaciones de orden público etc) pueden afectar el tiempo límite de entrega ofrecido.

SÉPTIMA. MODO DE TRANSPORTE:

El modo de transporte hace referencia a la vía por medio de la cual se presta el Servicio y podrá ser aéreo o terrestre ó una combinación de ambos Por su naturaleza, ciertos Productos son movilizadas por modo aéreo o por modo terrestre y otros Productos pueden utilizar ambos modos La escogencia del modo de transporte depende exclusivamente de la manera como SLC defina su red operativa y está sujeta a la cobertura de rutas que ella establezca, por lo cual ni El Remitente ni El Destinatario pueden escoger el modo de transporte. El modo de transporte utilizado para la prestación del Servicio, no afecta las reglas de responsabilidad aplicables al Servicio, las cuales son las establecidas por la legislación postal.

OCTAVA. OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECIALES DEL REMITENTE Y DEL DESTINATARIO COMO USUARIOS DEL SERVICIO

Las siguientes son obligaciones establecidas por las normas postales para los usuarios de los servicios postales, que son aplicables tanto al Remitente como al Destinatario para un adecuado uso del Servicio prestado por SLC bajo los términos y condiciones de este contrato y que se entienden incorporadas en el mismo, además de otras obligaciones que para el efecto SLC establece.

1. Hacer un uso adecuado del Servicio conforme a la naturaleza del mismo y de acuerdo con la información suministrada por SLC. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
2. Verificar con SLC antes de la imposición del envío para su transporte si el Objeto Postal requiere de embalaje especial de acuerdo con la naturaleza del mismo y entregarlo para su transporte siguiendo las indicaciones de embalaje, rotulado y protección necesarias para evitar daños y averías.
3. Identificarse al momento de imponer el envío en el punto de venta o de reclamarlo en el punto de venta o de entrega, con su documento de identidad.
4. En relación con el Remitente y para efectos del diligenciamiento de la guía en el punto de venta, declarar de manera precisa: nombre del Remitente y del Destinatario, dirección del Remitente y del Destinatario, contenido del envío número de piezas que componen el envío, valor declarado del envío (opcional), y condiciones especiales de manejo, en caso de aplicar.
5. Entregar la información y los documentos necesarios para cumplir con las formalidades requeridas por las normas de policía (aduaneras, sanitarias, de seguridad etc). SLC

podrá proporcionar a manera indicativa información sobre documentación que sea necesaria para acompañar el envío, sin embargo es responsabilidad exclusiva del Remitente conocer y entregar la documentación que se requiere para acompañar el envío y asumir el riesgo de las deficiencias de esta documentación, de acuerdo con las exigencias legales aplicables en Colombia y en los países de tránsito y destino de los envíos colocados con destino al exterior.

6. No hacer imposiciones como envíos bajo este Servicio elementos prohibidos o restringidos para el servicio de mensajería expresa o para el modo de transporte, de acuerdo con lo establecido por las normas postales, las normas aplicables al transporte aéreo y terrestre y las políticas y reglamentos que SLC le informe para el efecto.

7. Corresponde al Remitente señalar el nombre del Destinatario teniendo en cuenta que el envío podrá ser entregado a personas mayores de edad y excepcionalmente a menores de edad que tengan más de 12 años. La autorización de entrega al menor de edad se entiende dada por el sólo hecho de designarlo como Destinatario del envío.

8. Verificar si el objeto postal es de permitido transporte hasta el lugar de destino y en caso contrario abstenerse de enviar el mismo.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso de existir deficiencias, inexactitudes o inconsistencias en la información suministrada por el Remitente o por el Destinatario, se entenderá que hubo un uso indebido del Servicio, lo cual puede afectar las condiciones de entrega ofrecidas o el estado del envío. SLC, no será responsable por daños o fallas en el Servicio originadas en el uso indebido del mismo.

PARAGRAFO SEGUNDO: SLC se reserva el derecho de verificar por razones de seguridad el contenido del envío a fin de establecer la exactitud de la declaración de contenido efectuada por el remitente además de establecer el estado del envío y las condiciones específicas de embalaje, entre otros. EL Remitente será responsable por los daños que llegará a ocasionar a otros envíos, a los medios de transporte, infraestructura, bienes o activos de SLC y de sus contratistas, así como por los daños causados a su personal, cuando se trate de envíos que contengan elementos prohibidos o restringidos para su manejo como envíos postales o por el medio de transporte utilizado, de acuerdo con lo establecido por las normas postales, la reglamentación de las autoridades aeronáuticas y de transporte terrestre y con las políticas y reglamentos internos de SLC.

NOVENA: ELEMENTOS PROHIBIDOS PARA SU TRANSPORTE COMO ENVÍOS BAJO LAS NORMAS POSTALES Y BAJO ESTE CONTRATO.

De conformidad con las normas postales son prohibidos aquellos objetos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales, a saber: objetos cuyo transporte está prohibido por la ley , objetos cuya importación o circulación está prohibida en el país de destino (por ejemplo a manera indicativa, en Colombia está prohibida la circulación de juguetes bélicos), objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de servicios postales o al público en general o que puedan dañar otros objetos postales o los equipos de SLC, metales preciosos en barra o en polvo, piedras preciosas, títulos valores de cualquier naturaleza, dinero en efectivo, bien sea en billete o en moneda, objetos constitutivos de patrimonio histórico o cultural, obras de arte, animales vivos o muertos, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico, narcóticos, alucinógenos o drogas prohibidas, armas

o municiones, y en general cualquier objeto de comercio ilícito o de restringida circulación conforme a las normas aduaneras, sanitarias, postales o policivas de cualquier naturaleza. Igualmente atendiendo al modo de transporte aéreo o terrestre utilizado por SLC son objetos prohibidos, entre otros, las mercancías peligrosas, contaminantes, explosivos o combustibles. El Remitente estará obligado a declarar la naturaleza real del envío de tal forma que SLC pueda determinar si por su naturaleza se cataloga como mercancía peligrosa, contaminante, explosivo o combustible, u otros, y por tanto pueda decidir sobre la aceptación del envío para su transporte bajo este contrato.

DÉCIMA: OBLIGACIONES DE SLC.

Además de las obligaciones legales son obligaciones de SLC las siguientes:

1. Informar por vía general a los Usuarios del Servicio y mantener a disposición en sus puntos de venta, call center y página web información acerca de, las condiciones de prestación del Servicio tarifas, cobertura, tiempos límite de entrega de los envíos, restricciones para el transporte de envíos en función del modo de transporte utilizado y el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR) y solicitudes de indemnización.
2. Entregar al Destinatario el envío, en el mismo estado en que fue entregado por el Remitente. El envío se presume entregado por el Remitente en buen estado, salvo que SLC pueda verificar al momento de la entrega o con posterioridad a la misma que el mismo no se encontraba en buen estado.
3. Atender las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización de conformidad con el procedimiento y trámite de recursos que se encuentra publicado en la página web <http://slccolombia.com/normativa.html>

DÉCIMA PRIMERA DERECHOS DE LOS USUARIOS A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios del Servicio bien como remitentes o destinatarios tendrán derecho a presentar cualquier Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización ante SLC siguiendo el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos que encuentra en la página web <http://slccolombia.com/normativa.html>, la cuales podrán interponer únicamente a través de los canales habilitados.

DÉCIMA SEGUNDA: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE SLC - RÉGIMEN INDEMNIZATORIO.

Son causales de incumplimiento del contrato de Servicio de Mensajería Expresa por parte de SLC las siguientes:

- i) Pérdida, expoliación o avería del envío mientras se encuentre bajo la custodia de SLC, sin perjuicio de las causales de exoneración descritas en la cláusula décima tercera. En ningún caso existirá responsabilidad por lucro cesante o daños consecuenciales derivados del retraso, pérdida, expoliación o daño. En la fijación del valor de las indemnizaciones y el procedimiento de pago de las mismas se aplicarán las reglas previstas en las normas postales aplicables.

DÉCIMA TERCERA. CAUSALES DE EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE SLC CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA.

- a) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida, expoliación o avería se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
- b) Cuando el Objeto Postal haya sido incautado, decomisado o inspeccionado por agentes aduaneros y/o autoridades de Policía en Colombia o en los países de tránsito o destino.
- c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el Remitente o por el Destinatario en relación con el contenido del envío y se pueda demostrar con la guía o la prueba de entrega.
- d) Cuando el Remitente no presentó reclamación dentro del término de 10 días calendario para servicios nacionales y 6 meses para los servicios internacionales, ambos casos contados a partir de la entrega del envío por parte del remitente a SLC.
- e) Cuando el Destinatario no presente reclamación por expoliación o avería dentro de los 5 días siguientes al recibo del envío.
- F) Cuando el remitente haga uso indebido del servicio.

DÉCIMA CUARTA. PRESUNCION DE VERACIDAD.

SLC se ampara en la presunción de veracidad y de exactitud de las declaraciones del Remitente al momento de diligenciar la guía y del Destinatario al momento de recibo del envío y no está obligada a examinar la veracidad o suficiencia de las mismas pero se reserva el derecho de hacerlo y quedará exonerada de responsabilidad por los perjuicios que sufran el Remitente o el Destinatario por la falta de veracidad y las inexactitudes en que incurran al momento de diligenciar la guía o de recibir el envío. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que pueda intentar SLC contra el Remitente o EL Destinatario por los daños o perjuicios que sufra SLC derivados de la falta de veracidad o inexactitudes de las declaraciones del Remitente o del Destinatario.

DECIMA QUINTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

El Usuario debe suministrar a SLC información veraz sobre sus datos personales a incorporar en la guía, de conformidad con lo establecida en la legislación Postal. SLC realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el USUARIO , para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio adquirido, tales como, la recolección, la distribución, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de SLC y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se contrata el servicio, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por EL USUARIO en los términos de la Política de Privacidad de SLC. La información suministrada por EL USUARIO permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a SLC el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia Postal, contable, fiscal y tributaria. SLC garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el usuario conforme su Política de Privacidad.