

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES

Mediante este contrato se exponen las condiciones para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, entre los usuarios de **LECTA LTDA** y **LECTA LTDA** quien actúa como operador postal habilitado para ello, mediante la licencia expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, el presente contrato se registrará por las siguientes:

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales bajo el servicio de mensajería expresa, definido en la ley 1369 de 2009, de dentro del país o para envíos hacia otros países, bajo las líneas de servicio ofrecidas por **LECTA LTDA**, se entenderá por mensajería expresa única y exclusivamente los envíos cuyo peso este comprendido entre los 0 y 5 kilogramos.

SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO. Será el que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

TERCERA. EL PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES. Se pactarán de acuerdo a lo dispuesto en el Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. Siendo este un término estimado, susceptible de cambio por razones de tiempo, modo y lugar y de conformidad a las disposiciones contempladas en la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC. Se entenderá que el objeto postal fue entregado, cuando en la dirección de destino indicada al momento de la admisión, acepten recibir el mismo con la firma de la prueba de entrega. De no ser posible la entrega del envío por las causales establecidas, se procederá a su devolución de conformidad con la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título II y en el Capítulo Segundo del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la resolución 3038 de 2011, las siguientes:

1. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRS y las solicitudes de indemnización. 2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRS, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el régimen de protección al usuario de los servicios postales. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones administrativas, consagradas en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan. 3. Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas. 4. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones consagrado en el artículo 38 del presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. 5. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. 6. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y

con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes. 7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal. 8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultas mayores y veteranas de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO. Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones:

1. A declarar el valor real del objeto postal. 2. Informar del contenido real del objeto postal. 3. Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos por las normas postales, por las políticas y reglamentos internos del operador postal. 4. Que los datos de información del remitente y del destinatario suministrados por el remitente en la guía sean los idóneos para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador postal de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información. 5. El remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces mayores de dieciocho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años. 6. El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el operador postal en su nombre, y con base en la información que suministró, declara que conoce su contenido y por esto la acepta y suscribe. 7. A informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino.

SEXTA. DERECHOS DEL USUARIO. Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así: De conformidad con lo previsto en la Ley son derechos de los usuarios, los siguientes:

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 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. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales. 8. 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. 9. La prestación permanente de los servicios postales. 10. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas. 11. La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.

SÉPTIMA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL. No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio.

OCTAVA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL. LECTA LTDA., no será responsable por el incumplimiento en las

condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales de conformidad con el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por las siguientes situaciones:

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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.
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 dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado.
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 casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal.
5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, y además cuando se presente las siguientes situaciones:
 - Cuando el envío viaje bajo responsabilidad del cliente, esto es, que no haya sido posible la verificación del contenido o estado.
 - Cuando al momento de la entrega, no se manifieste y se deje consignado en la prueba de entrega observación sobre alguna novedad del envío (expoliación y/o avería).

NOVENA. TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Además de las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización en el siguiente orden: a) A presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de la Página Web del Operador Postal. b) En el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el usuario podrá presentarla a través de la línea telefónica que el operador disponga. c) Si el usuario no ha podido presentarla de la forma consagrada en los literales a) y b), podrá presentar sus PQRs y solicitudes de Indemnización en las oficinas que el Operador Postal disponga para tal efecto, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto **LECTA LTDA.**

DÉCIMA. De conformidad con el párrafo 2º, artículo 1º de la Resolución 3038 de abril de 2011, expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se presten servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

DÉCIMA PRIMERA. PREVALENCIA. El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. El presente contrato se entiende celebrado entre **LECTA LTDA** y el usuario remitente, en la fecha de la imposición del envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que ampara el envío del objeto postal.

DECIMA SEGUNDA. Hacen parte de este contrato las cláusulas contractuales y además la normatividad específica, tal como la ley 1369 de 2009 y las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011, resolución 5050 de 2016, y 5587 Y 5588 de 2019 expedidas por la CRC y/o normas concordantes y vigentes respecto al transporte de objetos postales. Aplicará también la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008,

los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

DECIMA TERCERA. Los usuarios declaran conocer el contenido de lo aquí pactado, lo cual surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la guía de transporte, lo cual vincula a LECTA LTDA y **EL REMITENTE**, y se hace extensivo a **EL DESTINATARIO** quien hace parte integrante de este contrato y quienes serán las partes del contrato.

El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.

DECIMA CUARTA. ACEPTACIÓN: El contenido de lo aquí pactado, surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la celebración del contrato entre **LECTA LTDA** y EL REMITENTE, el cual se hace extensivo a EL DESTINATARIO quien hace parte integrante de este contrato. Este acuerdo de voluntades se entiende perfeccionado una vez el REMITENTE haya impuesto el envío del objeto postal a LECTA LTDA.