

PLAN TARIFARIO VIGENTE MENSAJERÍA EXPRESA



CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS

PLAN TARIFARIO VIGENTE MENSAJERÍA EXPRESA

Servicio	Valor
Valor sobre nacional menor a 1 kilo	\$ 8.000
Valor sobre regional menor a 1 kilo	\$ 5.500
Valor primer kilo nacional	\$ 10.000
Valor primer kilo regional	\$ 7.000
Valor kilo adicional	\$ 1.000

OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS

- Objetos cuyo transporte este prohibido por la ley
- Objetos cuya importación o circulación esten prohibidos en el país de destino
- Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados al publico en general, o puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador
- Animales vivos
- Envío de dinero, titulos valores, metales o piedras preciosas
- Los objetos cuyo trafico sean constitutivos de un delito
- Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para la presentación de PQRS y las solicitudes de indemnización se pueden presentar en forma verbal, escrita, telefónica o por nuestra página web. Para ingreso de PQRS en la página web, se debe remitir a la página www.copetran.com.co ubicarse en el menú de SERVICIO AL CLIENTE, luego hacer clic en el link PQRS, hacer clic en el botón INGRESO PQRS y seguir las indicaciones dadas

TERMINOS PARA SOLICITAR PQRS Y SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN (Resolución 3038 de 2011 Art. 25)

“Usted tiene derecho a presentar peticiones, quejas, recursos o solicitudes de indemnización relacionadas con la prestación del servicio postal contratado

(i) Si usted es remitente: Puede presentar la solicitud de indemnización por pérdida, expoliación o avería, 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 corresponda a servicios internacionales. Lo anterior, sin perjuicio de que se pueda presentar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la pérdida, expoliación o avería.

(ii) Si usted es destinatario: Puede presentar solicitud de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal”

Si no queda conforme con la respuesta que nosotros hemos brindado a su petición, queja o solicitud de indemnización cuenta con la posibilidad de impugnarla, interponiendo dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la respuesta, recurso de reposición y en subsidio de apelación.

COPETRAN no se encuentra obligado a indemnizar el usuario por solicitudes presentadas por fuera de los términos anteriores. El usuario destinatario podrá percibir las indemnizaciones a quien tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste la ceda de manera expresa ese derecho. En caso de no estar de acuerdo con el ofrecimiento hecho por Copetran usted podrá remitirse a la resolución 3038 de 2011 Art. 31. Recursos.

Al recibirse el formato en la oficina de servicio al cliente este será grabado y recibirá un CUN con el cual podrá realizar acompañamiento a su PQRS en la pagina www.copetran.com.co

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Conforme a la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales

Operador postal habilitado.
Licencia N° 0003452 del 13 de diciembre de 2021 Mintic

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS

Entre la **COOPERATIVA SANTANDEREANA DETRANSPORTADORES LTDA** y el remitente se ha celebrado, mediante este documento, un contrato de Mensajería Expresa.

Se considera también que para la prestación del servicio postal de mensajería las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias. Todo lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas: **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 cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior, relacionados con un envío debidamente identificado. **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. **CUARTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR.**

Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en el Título III — Capítulo Segundo de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. **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: a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas. b) Las establecidas en el Título III Capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen **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. **PARÁGRAFO:** En caso de incumplimiento del Operador Postal, los remitentes de los envíos podrán hacer uso de sus

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS

derechos como usuarios, en especial los establecidos en los literales (i) — (ii) del Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes. **OCTAVA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:** Además de las previstas en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, y el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: 8.) Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía. b) Cierre de puertos y vías “terrestres c) Las condiciones climatológicas d) Causa Extraña d) Las demás convenidas en el contrato **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 law-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 COPETRAN LTDA. Parágrafo. Cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con guía, no se considerará como PQR, y por consiguiente no se le dará el trámite previsto en la Cláusula DÉCIMA. **DÉCIMA.** De conformidad con el parágrafo 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.- CONTRATO DE TRANSPORTE.** En los eventos de envíos transportados, objeto del presente contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para los objetos postales, se regirá por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable. **DÉCIMA SEGUNDA.- CLÁUSULA COMPROMISORIA:** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en cesión conjunta y durante los treinta días siguientes el conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, la parte contractual obligada a ello en la oportunidad advertida, convocará a audiencia de conciliación en Centros de Conciliación ubicados en el domicilio principal de la COPETRAN, dentro de los requisitos de la Ley. En el momento en que no se logren conciliar las diferencias surgidas, las partes quedarán facultadas a hacer valer sus pretensiones ante la Justicia Ordinaria. **DÉCIMA TERCERA.- PREVALENCIA:** El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausula existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. El presente contrato se entiende celebrado entre COPETRAN y el usuario remitente, en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida.



Superintendencia de Industria y Comercio / Cra. 13 No. 27 - 00 pisos 1,3,4,5,6,7 y 10 PBX: (571) 5 87 0000
Callcenter: (051) 5 92 0400 / Línea gratuita nacional: 01 8000 910165
www.sic.gov.co / E-mail: contactenos@sic.gov.co / Bogotá D.D - Colombia

Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. / Calle 55 No. 17B - 17 / PBX: (057) 6 44 8167
• Línea nacional de servicio al cliente: 01 8000 114 164
www.copetran.com.co / E-mail: servicioalcliente@copetran.com.co / Bucaramanga - Colombia



Copetran Ltda



Copetran Ltda



@Copetran Virtual

www.copetran.com