

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA

Entre, 99minutos Colombia S.A.S., una sociedad comercial, identificada con NIT. 901.415.150-7, representada legalmente por Diego Fernando Guzmán Lopera, identificado con cédula de ciudadanía número 1.018.402.744 (el “Operador Postal” o “99minutos”) y el usuario de los servicios postales de mensajería expresa (el “Usuario”) objeto del presente contrato, cuyos datos se incluyen en la correspondiente solicitud del servicio, hemos acordado celebrar un contrato de prestación de servicios de mensajería expresa (el “Contrato”), el cual se registrará por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente Contrato será la prestación del servicio postal de mensajería expresa en virtud del cual el Operador Postal desarrollará las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales (en adelante, los “Objetos Postales”) a través de redes postales dentro del territorio nacional en Colombia.

SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO. El Operador Postal cobrará al Usuario las tarifas fijadas y publicadas en la página web: www.99minutos.com y en los puntos de atención al público, centros de recepción de paquetes o cualquier otro medio idóneo destinado por el Operador Postal para tal fin. La tarifa y la forma de pago del servicio solicitado por el Usuario será la que se indique en la guía o en la factura que expida el Operador Postal para tal efecto.

TERCERA. ENTREGA. Las condiciones de plazo máximo y entrega de los Objetos Postales serán los establecidos en el artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, o la norma que la sustituya, modifique o adicione. Adicionalmente, el Operador Postal cumplirá con los tiempos de entrega estipulados en la página web: www.99minutos.com y en los puntos de atención al público, centros de recepción de paquetes o cualquier otro medio idóneo destinado por el Operador Postal para tal fin.

CUARTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL. Son obligaciones del Operador Postal las contenidas en los artículos 4 y 16 de la Resolución 3038 de 2011 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones o CRC, o cualquier norma que la adicione, modifique o sustituya.

QUINTA. OBLIGACIONES DEL USUARIO O REMITENTE. Además de las establecidas en los artículos 13 y 14 de la Resolución 3038 de 2011, el Remitente y cualquier usuario de los servicios objeto del presente Contrato se obligarán a lo siguiente:

1. Declarar de manera veraz el valor de los Objetos Postales objeto del presente Contrato.
2. Informar el contenido real del Objeto Postal objeto del presente Contrato.
3. No entregar al Operador Postal objetos prohibidos por las normas vigentes y por las políticas o reglamentos internos del Operador de Servicios Postales.

4. Suministrar al Operador Postal datos ciertos y completos del Remitente y del Destinatario de la Mercancía, para la prestación de los servicios objeto del presente Contrato.

QUINTA. DERECHOS DE LOS USUARIOS. Los Usuarios tendrán los derechos establecidos en los artículos 17, 18, 19 y 20 de la Resolución 3038 de 2011 de la CRC y demás normas que la adicionen, complementen, modifiquen o sustituyan.

SEXTA. CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.

1. Se consideran causales de incumplimiento del presente Contrato por parte del Operador Postal, las siguientes:
 - a) Pérdida del Objeto Postal por dolo o culpa del Operador Postal.
 - b) Expoliación o avería del Objeto Postal por dolo o culpa del Operador Postal.
 - c) Retraso injustificado o incumplimiento en los tiempos de entrega pactados con el Usuario.
 - d) El incumplimiento injustificado de cualquiera de las obligaciones del Operador Postal en virtud del presente Contrato.
2. El incumplimiento injustificado del presente Contrato conforme a cualquiera de las causales anteriormente causará la obligación del Operador Postal de indemnizar los perjuicios ocasionados a los Usuarios conforme a lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 de la CRC o demás normas que las adicionen, complementen, modifiquen o sustituyan.

SÉPTIMA. EXONECACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL. Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula sexta anterior, el Operador Postal no será responsable por el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio postal objeto del presente Contrato o por la pérdida, expoliación o avería de los Objetos Postales en los siguientes casos:

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. El Usuario declara y acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:
 - a) Hechos originados por decisiones de autoridades administrativas o judiciales, tales como, pero no limitadas a, autoridades de policía.
 - b) Cierres de vías terrestres.
 - c) Huelgas, protestas, bloqueos de vías terrestres por grupos al margen de la ley que impidan, retrasen o dificulten el transporte de los Objetos Postales.
 - d) Causa extraña.
 - e) Situaciones climatológicas que impidan, retrasen o dificulten el transporte de los Objetos Postales.

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 Postal, 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 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.

OCTAVA. TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Además de las condiciones establecidas en los artículos 21 y siguientes de la Resolución 3038 de 2011 de la CRC, el Usuario deberá cumplir con las siguientes condiciones para la presentación de sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) o solicitudes de indemnización al Operador Postal:

1. Para presentar las PQRS o las solicitudes de indemnización deberá hacerlo al correo electrónico sac.colombia@99minutos.zohodesk.com o en la página web del Operador Postal a través del siguiente link:
<https://99minutos.zohodesk.com/portal/es/newticket?departmentId=820854000122355157>.
2. En caso de no poder presentarlas por los medios anteriormente señalados, el Usuario podrá presentar su PQRS a través del número de teléfono +57 317 3721736. El horario de atención es L-V 8:00 a.m. - 5:00 p.m. y Sábados 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

Para efectos de la presente cláusula, sólo se entienden como PQRS y solicitudes de indemnización aquellas que se encuentren debidamente relacionadas con el cumplimiento del objeto del presente Contrato mediante la identificación del envío con el número de guía entregado por el Operador Postal al Usuario.

Ante la inconformidad del Usuario respecto de la decisión que resuelve el recurso de reposición, procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), consultable en www.sic.gov.co y sedeelectronica.sic.gov.co. El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales, expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), está disponible en:
https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/transparencia/contenido_multimedia/RPU-POSTAL-2023.pdf

NOVENA. APLICACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO. De acuerdo con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 1 de la Resolución 3038 de 2011 de la CRC, el presente Contrato no será aplicable en aquellos casos en que las características del servicio y la totalidad de las condiciones técnicas, económica y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo

entre las partes del contrato, es decir, que son el resultado del acuerdo particular y directo entre las partes.

DÉCIMA. CONTRATO DE TRANSPORTE. En el evento en que los Objetos Postales superen el peso previsto en la regulación aplicable vigente para el servicio postal de mensajería expresa, el cual, actualmente es de 5kg conforme a lo previsto en el numeral 2.3. del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009 y la reglamentación de la CRC, se entiende que no aplican las condiciones del presente Contrato y, en consecuencia, aplicarán los Términos y Condiciones Generales de los servicios de transporte terrestre automotor de carga de 99minutos, los cuales pueden ser consultados en el siguiente link: <https://www.99minutos.com/terminos-y-condiciones>.

DÉCIMA PRIMERA. CONSENTIMIENTO. El Usuario reconoce haber leído lo contenido y lo establecido en el presente Contrato, se adhiere voluntariamente y acepta todas y cada una de las disposiciones anteriormente mencionadas. Por lo que, al momento que el Usuario solicite a 99 Minutos el servicio postal de mensajería expresa, se entenderá que brinda su consentimiento expreso e informado de lo aquí establecido.