

## **DISPOSICIONES GENERALES RELATIVAS A LA PRESTACION DEL SERVICIO**

### **CONTRATACION DE LOS SERVICIOS POSTALES**

**CON EL OBJETO DE DAR CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 4 DE LA RESOLUCION 3038 DEL 4 DE ABRIL DE 2011 NOS PERMITIMOS PUBLICAR LOS SIGUIENTES ASPECTOS LOS CUALES HACEN RELEVANCIA A LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS POSTALES.**

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE COSAS**

Entre A&V EXPRESS S.A., 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 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. De igual manera el precio está sujeto al tipo de contratación que se lleve con el cliente pero en ningún momento puede ser inferior al establecido como tarifa mínima por la CRC. **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 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. **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 TALES COMO: a) objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley. b) objetos cuya importación o circulación este prohibida en el país de destino, c) 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 .d) Animales vivos. e) 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. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esa clase de servicios a sus usuarios. f) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito. g) Los objetos en que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria 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 informar 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. **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: a) 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 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 A&V EXPRESS S.A., o en su Numero único de atención al usuario cel: **3208215009** **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 DECIMA. **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, se someterán los intereses a un tribunal de arbitramento designado por la Cámara de Comercio de Bogotá, D. C., mediante sorteo de árbitros inscritos en las listas que lleva el centro de Arbitraje y conciliación Mercantil de dicha Cámara. El tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto por las normas procesales civiles y aquellas que las reglamenten, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas: a.) El Tribunal estará integrado por tres árbitros; b.) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje mencionado; c.) El tribunal decidirá en derecho; d.) El Tribunal sesionará en Bogotá D. C. en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D. C. **DÉCIMA TERCERA.- 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 A&V EXPRESS S.A., 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. **DÉCIMA CUARTA.** 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.

**A&V EXPRESS S.A.**

\*\*\*\*\*

**A&V EXPRESS S.A., tiene a disposición de los usuarios sus líneas de servicio al cliente y los centros de atención al cliente a nivel regional para recibir las sugerencias, quejas y reclamos.**

**CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Líneas de servicio**

**BOGOTA -Cundinamarca**  
**Horarios : Lun. a Vie. 8:00 - 18:00 y Sab. 9:00 - 12:00**  
**CL 70 9-87**  
**PBX : (1)4431860**

**NUMERO UNICO DE ATENCION AL USUARIO QUEJAS Y RECLAMOS CEL : 3208215009**

**Correo electrónico de Servicio Al Cliente**  
**[servcliente2@ayv-express.com.co](mailto:servcliente2@ayv-express.com.co)**

\*\*\*\*\*

*Para la presentación de las quejas y reclamos, el usuario debe suministrar: el número de la guía del envío objeto de la solicitud, la fecha de imposición, la calidad de usuario (remitente o destinatario), el número del documento de identificación, la dirección y número telefónico para efectos de notificación y la descripción de los hechos en los cuales soporta la solicitud.*

*De conformidad con el Código Contencioso Administrativo y la Resolución 3038/10 de la CRC, A&V EXPRESS S.A., dispondrá de quince (15) días hábiles para notificar personalmente la respuesta, sobre la cual proceden los recursos de reposición y apelación.*

*Vigilado por el Min. Tic. y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Carrera 13 No. 27 - 00, pisos 3,4,5 y 10 en la ciudad de Bogotá, teléfono 018000910165, página web: <http://www.sic.gov.co>.*

\*\*\*\*\*