

CONTRATO PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL - CONTRATO DE TRANSPORTE

CONTRATO DE SERVICIOS PARA TRANSPORTE DE DOCUMENTOS, PAQUETES Y MERCANCÍA EN GENERAL. MANDDE S.A.S. - EL REMITENTE Y EL DESTINATARIO

Entre **MANDDE S.A.S.** y el remitente hemos celebrado mediante este documento un Contrato de Prestación del Servicio Postal- Contrato de Transporte, que se registrará por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. LAS PARTES. Para todos los efectos **MANDDE S.A.S.** significa **LA TRANSPORTADORA, EL REMITENTE** indica la persona natural o jurídica quien contrata los servicios de transporte de documentos, paquetes y mercancía, por **MANDDE S.A.S.**, para ser transportados en virtud de este contrato integrante de la Guía o Factura de Venta; y el **DESTINATARIO** indica la persona natural o jurídica quien recibe el envío remitido por el remitente y transportado por **MANDDES.A.S.**

SEGUNDA. ACEPTACIÓN. El contenido de lo aquí pactado surte efectos jurídicos con el simple consentimiento de las partes, el cual se hace extensivo al destinatario quien hace parte integrante de este contrato.

TERCERA. DOMICILIO. Para todos los efectos, incluido el judicial de notificación de acciones directas o indirectas, el domicilio de este negocio jurídico es la ciudad de Bogotá D.C. de la República de Colombia.

CUARTA. RÉGIMEN APLICABLE. Este contrato se rige por la ley Colombiana y la Internacional que le sea aplicable, así: al transporte de envíos cuyo peso sea superior a 5.000 gramos (5 kilos) se le aplicará lo establecido en el Código de Comercio Colombiano y/o normas concordantes respecto del transporte de cosas, las inferiores de 5.000 gramos (5 kilos) serán objeto del régimen de mensajería expresa y/o normas concordantes según el ente regulador a cargo. Para la modalidad de envíos urgentes por avión, se aplicarán además las normas fiscales y tributarias correspondientes, si hay aplicación a las mismas.

QUINTA. LA GUÍA O FACTURA DE VENTA. La Guía o Factura de Venta no es negociable, todo acto de disposición sobre los derechos incorporados en ella, no sufrirá efecto alguno. El remitente acepta que dicha Factura o Guía ha sido diligenciada por él o por **MANDDE S.A.S.** en su nombre, y que conoce su contenido y por esto lo acepta y suscribe. Igualmente declara que el presente contrato lo hace extensivo al DESTINATARIO para todos sus efectos legales y contractuales.

SEXTA. DE LOS ENVÍOS. El remitente declara: a) Que es dueño, tenedor o poseedor del envío; en consecuencia, que actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que su representado conoce y ratifica el contenido de este documento. b) Que **MANDDE S.A.S.** no ha examinado el

contenido de los sobres o paquetes y que lo declarado es real y no simulado. Por esta razón, la transportadora se ha comprometido a transportarlo. c) que el remitente declara el contenido real de su envío en el espacio destinado para ello en la Factura de Venta o Guía de transporte y que de ser extenso lo agregará en observaciones, en cuanto a cantidad, marca y calidad. d) Que no son elementos de prohibido transporte dentro de las categorías prohibidos por la ley; prohibidos en país destino; los que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro empleados, ensucien o dañen otros envíos; animales vivos; papel moneda, títulos valores pagaderos al portador; los que constituyan delito; los que sean prohibidos en convenios internacionales; y otros que a juicio de **MANDDE S.A.S.** se clasifican como de prohibido transporte. Dentro de estos grupos se encuentran, materiales peligrosos, contaminantes o explosivos; metales preciosos en barra o en polvo; piedras preciosas; medios de pago, billetes o moneda de cualquier nacionalidad, títulos valores de cualquier naturaleza, cheques en blanco, cheques viajeros, objetos constitutivos del patrimonio histórico o cultural de Colombia; antigüedades, pinturas, objetos artísticos, obras de arte; animales vivos o muertos; pieles o partes de prohibida o restringida comercialización, exportación o importación; material orgánico, plantas, marihuana, cocaína, morfina, heroína o cualquier otro tipo de narcótico o alucinógeno; armas; municiones, vidrios, o cualquier otro objeto de comercio ilícito. e) Que los objetos contenidos dentro de los envíos estén debidamente nacionalizados y cumplen con todas las normas aduaneras y de comercio exterior, bien sea para transportarlas; dentro del país, de Colombia al exterior o viceversa. En el evento en que **MANDDE S.A.S.** constate que la mercancía recibida para su transporte no cumple con lo dicho en esta declaración, la pondrá a disposición de las autoridades competentes del lugar más cercano a aquel donde se encuentre o la devolverá al remitente. f) Que **MANDDE S.A.S.**, tiene derecho y no obligación de revisar los envíos acogándose a las regulaciones pertinentes.

SÉPTIMA. DE LOS SERVICIOS. MANDDE S.A.S. ofrece los siguientes servicios bajo la modalidad de pago crédito y contado. MANDDE Mensajería Masiva (MMM) con cubrimiento urbano, aledañas urbanas, intermedias urbanas, capitales, aledañas capitales, intermedias capitales, nacionales, nacionales lejanas y reexpedición, el tiempo de reporte final son 7 días hábiles después de la recolección para cubrimiento urbano y 15 días hábiles para el resto del cubrimiento nacional. MANDDE Mensajería Unitaria (MMU) con cubrimiento urbano, regional, nacional y reexpediciones que cubre más del 99% del territorio nacional, el tiempo de entrega urbano es de 1 día hábil, el regional de 1 a 2 días hábiles o más dependiendo del destino, nacional de 1 a 10 días hábiles, y reexpediciones de 1 hasta 10 días hábiles, según el destino; el costo de manejo del servicio es el 2% con un mínimo de \$400 por unidad. MANDDE Notificaciones Judiciales (MNJ) con cubrimiento urbano (Bogotá), el tiempo de entrega es de 1 día hábil, el costo de manejo del servicio se declara siempre por \$10.000 ya que se responde por la reposición del documento. MANDDE Radicación de Documentos (MRD) el cubrimiento es urbano, regional, nacional, y trayecto especial el tiempo de entrega es de 1 a 10 días hábiles en condiciones normales dependiendo del destino, y el tiempo en que retorna el carta porte depende del destino, el costo de manejo del servicio es el 2% con un

mínimo de \$400 por unidad. MANDDE Mensajería Internacional (MMI) cubre 220 destinos entre países y territorios internacionales, el tiempo de entrega es de 2 a 7 días hábiles dependiendo del país de destino y una vez liberado por aduanas, la tarifa se liquida a TRM del día en que se admite el envío, el costo de manejo es de 2 USD por cada 100 USD o fracción de valor declarado del envío, al servicio se le incluye una sobretasa a la gasolina, un porcentaje variable que depende de costos de combustibles, los impuestos que genere el envío estarán a cargo del destinatario y varían según la aduana de cada país de destino. MANDDE CERO HORAS HÁBILES (MCH) con cubrimiento urbano y nacional principales ciudades, se entregan envíos de máximo 50 kilos por unidad, medidas de máximo 60 cm por arista, la recolección de este servicio se efectúa normal y su entrega se realiza al siguiente día hábil antes de las 9: 00 a.m. el costo de manejo del servicio es el 2% con un mínimo de \$400 por unidad. MANDDE Paquetería Terrestre (MPT) el cubrimiento es urbano, regional, nacional y reexpediciones con tiempos de entrega, 1 día hábil para urbano, 1 a 2 días hábiles, o más dependiendo del destino en regional y nacional de 1 a 12 días hábiles, de 1 a 10 días hábiles para otros trayectos, el costo de manejo es del 0,6% urbano, 0,8% regional y 1% nacional del valor asegurado, la tarifa tiene en cuenta los Kilos Mínimos por Unidad, Flete Mínimo por Unidad, Porcentaje Costo de Manejo por Unidad, Costo de Manejo Mínimo por Unidad, y Flete Total Mínimo por unidad según acuerdo con el cliente. Los trayectos especiales en este servicio se cubren y se liquidan como MMU. MANDDE Paquetería Aérea (MPA) el cubrimiento solo a principales ciudades y poblaciones aledañas para entrega de envíos en 1 día hábil, el costo de manejo del servicio es el 2% con un mínimo de \$400 por unidad. Por este servicio se movilizan envíos con mínimo 6 kilos, y para envíos con peso real máximo de 70 kilos y cuyas medidas no superen 1,50 X 1,50 X 80 cm. MANDDE Paquetería Internacional (MPI) cubre 220 destinos entre países y territorios internacionales, el tiempo de entrega es de 2 a 7 días hábiles dependiendo del país de destino y una vez liberado por aduanas, la tarifa se liquida a TRM del día en que se admite el envío, el costo de manejo es de 2 USD por cada 100 USD o fracción de valor declarado del envío, al servicio se le incluye una sobretasa a la gasolina, un porcentaje variable que depende de costos de combustibles, los impuestos que genere el envío estarán a cargo del destinatario y varían según la aduana de cada país de destino. MANDDE Sistema Integral de Correspondencia (MSIC) con la oferta de Coordinador SIC, Mensajero motorizado, Mensajero Patinador, y SIC de acuerdo con requerimientos de tiempo y condiciones de servicio (comunicación) por parte del cliente. Estos servicios se hacen por oferta donde se especifican los requerimientos y condiciones de servicio. MANDDE Entrega Hoy (MEH) cubre principales ciudades capitales para envíos no superiores a los 50 kilos ni que las aristas del empaque superen los 60 cm, el costo de manejo del servicio es el 2% con un mínimo de \$400 por unidad, la recolección debe efectuarse antes de las 9 a.m. del día de solicitud. Para cualquier producto MANDDE se cobra el mayor peso entre el real, el volumen o el mínimo de los acuerdos. Cualquier fracción de peso en los servicios nacionales se aproxima al siguiente entero. Para el producto MPT el factor de conversión de peso es de 400, para MPA, MEH, MCH, MMU es 222, y para MPI es 5000 . Para los productos MMI y MPI si el peso tiene fracciones se eleva al medio kilogramo superior hasta los 31,5 Kg, pasados los 32 Kg si tiene fracciones se eleva al kilo inmediatamente superior.

La promesa de los tiempos de entrega está expresada en días hábiles (descontando domingos y festivos) y en condiciones normales de la operación, así como del destino o destinatario (es decir que no se requieran programación de cita, turnos, o condiciones especiales para entrega). No se cubren veredas (opción reclamo oficina cabecera municipal, tiempo máximo de espera 5 días). Las tarifas tienen vigencia a partir de su publicación y son de consulta pública en la página web www.mandde.com.co o en cualquiera de los Puntos de Gestión de Ventas de **MANDDE S.A.S.**

OCTAVA. OBLIGACIONES DE MANDDE S.A.S. a). 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 PQRs y las solicitudes de indemnización. b). 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. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas a las actuaciones administrativas, consagradas en el Título 1 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan. c). Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas. d). 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 régimen de Protección al Usuario en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. e). Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. f). Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los faculta para operar y con los requisitos y condiciones dispuesto en el régimen de Protección del Usuario y demás normas técnicas vigentes. g). Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

NOVENA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. Las obligaciones generales de los usuarios son a). Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable. b). Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos, c). Hacer uso de la información suministrada por **MANDDE S.A.S.** para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. d). Verificar con **MANDDE S.A.S.** si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. e). Identificarse ante **MANDDE S.A.S.** con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la Guía.

DÉCIMA. OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES. a). Pagar la tarifa del servicio postal contratado, b). Cumplir con las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por **MANDDE S.A.S.** c). Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. d). Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por

terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales. e). El usuario remitente de un objeto postal será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva de **MANDDE S.A.S.**

DÉCIMA PRIMERA. DERECHOS DE LOS USUARIOS. a). El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. b). El respeto a la intimidad. c). La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales, c). La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas. d). La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera. e). 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 trámites de las peticiones y reclamaciones. f). La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales. g). 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 fijada por **MANDDE S.A.S.** para la prestación del servicio lo permitan. g). La prestación permanente de los servicios postales, h). La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas. I). 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 con el tránsito del objeto postal.

DÉCIMA SEGUNDA. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES. a). La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario, b). Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios, c). Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición. d). Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el artículo 38 del régimen de Protección del Usuario en los casos de avería, expoliación, y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. e). Solicitar a **MANDDE S.A.S.** la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

DÉCIMA TERCERA. DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS. a). Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por **MANDDE S.A.S.** b). Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los envíos de correo sólo aplicará a los envíos certificados. c). Rechazar los envíos, aun cuando vengán a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos. d). Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en objeto con posterioridad a la entrega.

e). Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

DÉCIMA CUARTA. RESPONSABILIDAD Y PQRs. MANDDE S.A.S. para envíos postales se acoge a la Resolución 3038 de 2011 de la CRC para los casos de indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería al usuario remitente; y por expoliación y avería al usuario destinatario; que se soliciten dentro de los diez días calendario siguientes a la recepción del objeto para el caso del remitente, y cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto para los destinatarios en los casos de envíos nacionales. Para el caso de envíos con conexión exterior será de seis meses.

MANDDE S.A.S. pone a disposición del usuario un Defensor del Usuario Mandde quien recibirá todas la PQR'S y solicitudes de indemnización por comunicación verbal o escrita y quien dará respuesta en el término de 15 días hábiles a estas solicitudes con la posibilidad de solicitarle al usuario la ampliación de este tiempo de respuesta cuando hubiere lugar a práctica de pruebas. El usuario de objetos postales tendrá derecho de acogerse a los recursos de reposición y de apelación cuando no le satisfaga la respuesta de **MANDDE S.A.S.** a su PQR; para acceder al recurso de reposición el usuario debe hacerlo cinco días hábiles a la fecha de decisión ante el mismo funcionario de **MANDDE S.A.S.** que dio respuesta. Cualquier manifestación de inconformidad luego de la decisión del Defensor del Usuario será atendida como reposición. El usuario tendrá derecho de acceder al recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Si no hay respuesta de una PQR por parte de **MANDDE S.A.S.** y la persona a cargo, el usuario tendrá derecho de acogerse al silencio administrativo positivo, salvo que **MANDDE S.A.S.** demuestre que el usuario auspició la demora o requirió práctica de pruebas lo cual se informó al usuario. Las reglas de indemnización serán para mensajería expresa nacional cinco veces el valor del flete, hasta máximo 1 smmlv más el valor asegurado y para mensajería expresa internacional cinco veces el valor, hasta máximo 2 smmlv más el valor asegurado. **MANDDE S.A.S.** contará con un procedimiento de indemnizaciones liderado por el área de Gestión Administrativa y Financiera con el fin de dar respuesta a estos casos, o a los que por el valor asegurado se supere los valores máximos de estas reglas de indemnización. Las notificaciones de las decisiones adoptadas por **MANDDE S.A.S.** dentro del trámite de PQR se realizarán de conformidad con lo señalado en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DÉCIMA QUINTA. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD. MANDDE S.A.S. . no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos: a) Fuerza mayor o Caso fortuito, siempre que **MANDDE S.A.S.** . pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos b) Cuando los objetos son incautados o decomisados de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. c) Imprecisión de 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 **MANDDE S.A.S.** , siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado, d) No se haga la PQR

dentro de los tiempos establecidos para los casos nacionales e internacionales de usuario remitente y usuario destinatario.

DÉCIMA SEXTA. CONTRATO DE SERVICIO CON PAGO A CRÉDITO. En el evento en que entre las partes exista un contrato de prestación de servicios con pago a crédito o contra-entrega, el contenido clausular de este documento forma parte integrante de aquel y se aplicará de preferencia. **PARÁGRAFO.** En este caso de que preexista, contrato de prestación de servicios con pago a crédito, la aceptación de este contrato por **MANDDE S.A.S.** tiene efectos a partir del momento en que la transportadora recibió la mercancía y el remitente suscribió la guía correspondiente.

DÉCIMA SÉPTIMA. DERECHO DE RETENCIÓN. MANDDE S.A.S., ejercerá el derecho de retención conforme a los artículos 1.033 y 1.034 del Código de Comercio de la República de Colombia. **PARÁGRAFO.** Es discrecional para **MANDDE S.A.S.** optar por ejercer derecho de retención o de prenda.

DÉCIMA OCTAVA. DISCRECIONALIDAD EN LA OPERACIÓN. El remitente reconoce que **MANDDE S.A.S.,** no es transportador común y que en consecuencia, la operación queda a su absoluta discreción, en cuanto a rutas, procedimientos, medios, entre otros, conforme a sus propias técnicas de manejo. De igual forma podrá rehusar o dar por terminado este contrato mediante la entrega de las mercancías a órdenes de la autoridad competente en los casos en que siendo transportables no cumplan con los requisitos legales, aduanales o de comercio exterior, o cuando son de prohibido transporte y comercio por la ley de cualquier estado.