

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

LA COOPERATIVA OMEGA LTDA. actúa como operador postal habilitado para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, mediante la licencia **No. (RPOSTAL446)**, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). El presente contrato se registrará por las siguientes cláusulas:

MARCO LEGAL: Código de Comercio, Ley 1369 de 2009, Resolución CRC 5050 de 2016, Resolución CRC 3095 de 2011, Resolución MinTIC 1822 de 2018, Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas concordantes, modificatorias o complementarias.

PRIMERA: DEFINICIONES

- **SERVICIOS POSTALES:** Los Servicios Postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior. Son servicios postales, entre otros, los servicios de correo, los servicios postales de pago y los servicios de mensajería expresa.
- **SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Servicio postal urgente que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.
- **OPERADOR DE MENSAJERÍA EXPRESA.** Es la persona jurídica, (Omega Ltda) habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Min Tic para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega.
- **REMITENTE.** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **DESTINATARIO.** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **TIEMPO DE ENTREGA.** El servicio de mensajería expresa se caracteriza por la rapidez en la entrega.
- **PRUEBA DE ENTREGA:** Es la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe.

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- **RASTREO.** Es la posibilidad de hacer un seguimiento al curso del envío desde la recepción hasta la entrega.
- **RECOLECCIÓN A DOMICILIO.** A solicitud del cliente.
- **OBJETOS POSTALES EN REZAGO:** Son aquellos envíos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del operador transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.
- **OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS:** Se consideran objetos postales prohibidos aquellos que se encuentran prohibidos en la ley cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.
- **FLETE:** Es el valor del transporte del objeto postal según las tarifas definidas y publicadas por el operador postal
- **VALOR DECLARADO:** Es el valor que declara el remitente al momento del envío y sobre el cual se cancela la indemnización en caso de pérdida, expoliación o avería del objeto postal.
- **INDEMNIZACIÓN:** Suma que debe ser reconocida por el operador en caso de pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- **SARLAFT:** Es el SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.
- **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresada ante este para que aclare modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.
- **RECURSO DE APELACIÓN:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta lo resuelva.
- **SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio postal 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, bajo las líneas de servicio ofrecidas por LA COOPERATIVA OMEGA LTDA., se entenderá por mensajería expresa única y exclusivamente los envíos cuyo peso este comprendido entre los **0** y **5** kilogramos.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO: Podrá ser pagado, según la modalidad escogida al momento de la adquisición del servicio, ya sea de contado o al cobro, de conformidad con las siguientes definiciones y el cual quedará determinado en la guía de transporte:

- Contado: Forma de pago en la cual el Remitente, asume el pago del servicio en el momento de la imposición del envío, pagando el valor en la oficina de admisión o al momento del servicio de recogida, si es el caso.
- Al Cobro: Forma de pago en la cual el valor del servicio es asumido por el destinatario, pagando el valor en el lugar de destino al momento de la entrega del objeto postal.

CUARTA: EL PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES: Se pactan de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 6 y su Parágrafo 1 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), o las normas que la modifiquen, adicionen o complementen. En todo caso, el operador postal cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados y publicados en sus tarifas y ofertas comerciales vigentes a los usuarios.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR: Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato de mensajería expresa, así como a las establecidas en el Régimen de Protección de Usuarios de los Servicios Postales contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016, o las normas que la modifiquen, adicionen o complementen:

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 PQR y las solicitudes de indemnización.
2. Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR, 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 presente

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

régimen. 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. Prestar el Servicio Postal sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

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 25 de la Ley 1369 de 2009 y la Resolución CRC 5050 de 2016.
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 con las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la normatividad postal y demás normas técnicas vigentes.
7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.
8. Establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra persona.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL USUARIO: En cumplimiento de lo dispuesto en el **Artículo 28 de la Ley 1369 de 2009** y en el **Artículo 2.2.4.1 de la Resolución 5050 de 2016** proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), quien actúe en calidad de remitente deberá cumplir estrictamente con las siguientes disposiciones:

- **Identificación:** Presentar la tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte vigentes. En caso de tratarse de una persona jurídica, se deberá aportar el Certificado de Existencia y Representación Legal o el documento que la ley habilite para tal fin.
- **Condiciones de entrega:** Aceptar que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces mayores de dieciocho (18) años, salvo autorización expresa para su entrega a un destinatario mayor de doce (12) años.
- **Datos de contacto:** Suministrar de manera veraz la información de domicilio, teléfono o celular, correo electrónico y demás datos necesarios para su ubicación en caso de siniestro.
- **Declaración de valor:** Declarar el valor real del objeto postal.

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- **Declaración de contenido:** Informar el contenido real del objeto postal.
- **Restricción de objetos:** Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos de acuerdo con las normas vigentes.

Las prohibiciones de transporte se aplicarán según los reglamentos de la Unión Postal Universal. Cuando el operador postal sospeche que un envío contiene objetos prohibidos, procederá conforme al Artículo 2.2.4.3 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC, quedando facultado para rechazar el paquete, solicitar su apertura o ponerlo a disposición de las autoridades competentes.

Bajo estos parámetros, se consideran objetos postales de prohibido transporte los siguientes:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
 - Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país.
 - Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío.
 - Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados y colaboradores de los servicios postales, al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales o los equipos del operador.
 - Animales vivos, animales disecados, pieles u órganos de animales.
 - Papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, oro, plata, platino, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza.
 - Objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito o su transporte se encuentre restringido por la ley.
 - Obras de arte.
 - Mercancías peligrosas.
 - Visas y pasaportes.
 - Armas químicas, biológicas, nucleares y desechos.
 - Juguetes bélicos.
 - Productos precursores para la elaboración de narcóticos y estupefacientes.
 - Artículos que tengan un valor no apreciable en dinero, tal como valor sentimental, profesional, artístico, afectivo o, en general, valor subjetivo.
- **Idoneidad de la información:** Suministrar al operador postal la información idónea para la prestación adecuada del servicio. La omisión de información por parte del remitente lo hará responsable ante el operador de los inconvenientes que se puedan presentar por la falta de la misma. Cuando se detecten inconsistencias en los datos, el operador postal podrá suspender la ejecución del contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar con el proceso de entrega, sin que esto constituya causal de incumplimiento.
 - **Embalaje adecuado:** Embalar de forma idónea los envíos postales de acuerdo con su naturaleza.

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- **Inclusión de códigos postales:** Informar al operador postal el código postal correspondiente tanto a la ciudad de origen como a la de destino.
- **Pago del servicio:** Pagar la tarifa del servicio postal contratado según lo estipulado en la cláusula segunda y conforme al tipo de servicio seleccionado

SÉPTIMA. DERECHOS DEL USUARIO: Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato así:

- a) La prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas en este documento.
- b) Las disposiciones establecidas en el **Artículo 2.2.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016** proferida por la CRC, y todas aquellas normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen.

OCTAVA: CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL: Se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte del operador postal las siguientes:

- a) pérdida del objeto postal.
- b) avería del objeto postal.
- c) incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios.
- d) el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador.

CONSECUENCIAS: El incumplimiento de las condiciones del servicio por parte del operador postal acarreará la aplicación del régimen sancionatorio dispuesto en el **Título VII de la Ley 1369 de 2009**. Asimismo, otorgará el derecho a los usuarios a solicitar el pago de las indemnizaciones vigentes contempladas en el **Título II, Capítulo 2, Sección 3 de la Resolución 5050 de 2016** proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en concordancia con lo previsto en el **numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009**

NOVENA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL: Además de las previstas en la Resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC, y el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, y demás normatividad aplicable, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor:

- a) Hechos originados en las decisiones de autoridades competentes.
- b) Cierre de puertos y vías terrestres.
- c) Las condiciones climatológicas.
- d) Causa Extraña.

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

- e) También se exonerará de responsabilidad cuando el incumplimiento, el retardo y sus daños relacionados ocurren por falta de información, información deficiente o engañosa por parte de **EL USUARIO**.

DÉCIMA: TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que la modifiquen, sustituyan, adicionen o complementen, se establecen las siguientes condiciones para la radicación y trámite de solicitudes:

- Medios de recepción: Quien actúe en calidad de usuario podrá presentar de forma libre y sin restricción alguna sus PQR y solicitudes de indemnización a través de cualquiera de los siguientes canales dispuestos por el operador postal: la página web oficial, la línea de atención telefónica o de forma verbal o escrita directamente en las oficinas de atención al usuario y taquillas habilitadas en las terminales de transporte.
- Información obligatoria: Suministrar al momento de la radicación el nombre completo del solicitante, número de documento de identidad, datos de contacto (teléfono y correo electrónico), el número de guía asignado al envío y una descripción breve de los hechos.
- Tramitar y responder las PQR y solicitudes de indemnización dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su radicación oficial. Contra las decisiones emitidas proceden los recursos de reposición y, en subsidio, el de apelación ante la autoridad competente encargada de la protección de los usuarios y consumidores. De no obtenerse respuesta dentro del término legal, operará el Silencio Administrativo Positivo a favor del usuario.

Parágrafo. El número de guía asignado al envío será un dato obligatorio únicamente cuando la PQR o la solicitud de indemnización esté directamente relacionada con la ejecución, estado, pérdida o avería de un objeto postal específico. En los demás casos (tales como atención al cliente, tarifas, facturación o protección de datos personales), el usuario podrá radicar su solicitud suministrando únicamente sus datos de identificación y la descripción de los hechos.

DÉCIMA PRIMERA. - ENVIOS DECLARADOS EN REZAGO. De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009 y la Resolución 1822 de 2018 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), o las normas que las modifiquen o sustituyan, se considerará que un envío

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

postal se encuentra en condición de rezago cuando su entrega al destinatario o su devolución al remitente no haya sido posible por parte del operador, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.

Con el fin de disminuir los costos de almacenamiento y custodia, y con la consecuente exención de responsabilidad legal, el Operador Postal queda facultado para realizar la disposición final de dichos bienes. Este procedimiento se ejecutará bajo el estricto cumplimiento de las etapas de inventario, publicación previa de actas en la página web oficial del operador por los términos legales, y posterior enajenación, donación o destrucción autorizada conforme al protocolo obligatorio dictado por el MinTIC.

Si el bien declarado en rezago es vendido o subastado mediante los canales autorizados, los costos logísticos y administrativos debidamente comprobados en que incurra el Operador Postal serán deducidos del producto de la venta, y el saldo remanente será puesto a disposición del remitente. El Operador Postal informará al remitente de las acciones adoptadas a la última dirección física o electrónica suministrada.

DÉCIMA SEGUNDA. - CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS: Los envíos nacionales que tengan un peso superior al señalado en la Ley 1369 de 2009 o su reglamentación, se registrarán por lo establecido en el Código de Comercio (arts. 981-999 y 1008-1035) y en las Cláusulas anteriores en lo que sea aplicable

DÉCIMA TERCERA. - VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN. Omega Ltda. no está obligada a examinar la veracidad del contenido del objeto postal, pero se reserva el derecho de inspeccionarlo en los casos autorizados por la ley. El Operador Postal quedará exonerado de responsabilidad por los perjuicios, pérdidas o averías que sufran los envíos, cuando exista falta de veracidad o imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente respecto al contenido del objeto postal al momento de su imposición, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione directamente con el incumplimiento alegado o el daño del bien, y esto pueda ser demostrado fehacientemente por el operador a través de sus registros de envío. Asimismo, la exoneración aplicará ante la falta de veracidad en la información de identificación brindada por el destinatario al momento de la entrega.

DÉCIMA CUARTA. - PREVALENCIA E INTEGRACIÓN. El presente contrato de condiciones uniformes deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular existente, ya sea escrito o verbal, que se haya generado entre las partes para el desarrollo del mismo objeto postal. El presente contrato se entiende celebrado entre LA COOPERATIVA OMEGA LTDA. y el usuario remitente en la fecha de la imposición

	CONTRATO DE TRANSPORTE DE MENSAJERIA EXPRESA		
	CODIGO: MSJ-DOC-02	VERSIÓN: 1	Revisión: 22/06/2026
	DOCUMENTO CONTROLADO		

del envío, conforme al contenido de la información a la que se refiere la guía que ampara el objeto postal.

Parágrafo. En los casos en que exista un contrato comercial corporativo, un acuerdo particular escrito o una oferta mercantil vigente y previamente firmada entre LA COOPERATIVA OMEGA LTDA. y un cliente institucional, las condiciones, tarifas, plazos y responsabilidades de dicho acuerdo especial prevalecerán sobre lo dispuesto en el contenido de esta guía y el presente contrato de condiciones uniformes.

DÉCIMA QUINTA. - VIGENCIA Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Habeas Data). El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del o los envíos a los que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida por el operador.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, el usuario remitente acepta y autoriza expresamente que, al momento de contratar el servicio en los puntos de atención, taquillas habilitadas o página web oficial, le sean solicitados aquellos datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de servicios postales y de transporte, tales como: nombre completo, número de identificación, número de teléfono y correo electrónico.

Esta información será para uso exclusivo de **LA COOPERATIVA OMEGA LTDA.**, hará parte de su base de datos y no será suministrada a terceros sin autorización legal o expresa. El usuario podrá ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, rectificación, actualización y supresión de sus datos a través de los canales de atención al cliente dispuestos por el operador y consultando la Política de Tratamiento de Datos Personales disponible en la página web oficial de la empresa.