
	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	1 de 10	

LA COOPERATIVA OMEGA LTDA. Actúa como operador postal habilitado, operador postal habilitado para ello, mediante la licencia N° , expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, Para la prestación de servicio postal de mensajería expresa. Este contrato, se regirá con las siguientes cláusulas:

MARCO LEGAL: Código de Comercio, Ley 1369 de 2009, Resolución 3038 de 2011, Resolución 3095 de 2011, Resolución 1822 de 2018, Estatuto del Consumidor y demás normas 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 Comunicaciones 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.
- **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

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	2 de 10	

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.** - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE FINANCIACIÓN DEL Implementado por **LA COOPERATIVA OMEGA LTDA.**
- **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.


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.

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	3 de 10	

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 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.

Se pactan de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen y en todo caso el operador postal cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales a los usuarios.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR:


Se sujetarán a las condiciones contenidas en estas condiciones de mensajería expresa, 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.

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

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	4 de 10	

presente 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. 16.3. Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.

3. 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 presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
4. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
5. Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes.
6. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.
7. Operadores postales deberán 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.

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	5 de 10	

SEXTA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:

Ley 1369 de 2009. Artículo 28. Obligaciones de los usuarios. Los usuarios tienen las siguientes obligaciones con los Operadores Postales: 1. Pagar la tarifa del servicio postal contratado. 2. Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el operador de servicios postales. 3. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

Además del 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.

5

Esta copia impresa no es controlada si no tiene el sello "DOCUMENTO CONTROLADO"

Este documento pertenece a **COOPERATIVA OMEGA LTDA**, sé prohíbe reproducirlo total o parcialmente, o guardarlo en un sistema electrónico sin previa autorización escrita de Gerencia.

Actualizado: 03 /10/2022

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	6 de 10	

SEPTIMA: 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


OCTAVA: 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.

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)** y el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador.

CONSECUENCIAS: El incumplimiento de las causales anteriores, acarrea para el Operador Postal la aplicación del régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales descrito en el título VII, de la ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los usuarios a solicitar el pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3o del artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

NOVENA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:


	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	7 de 10	

Los Operadores Postales no serán responsables 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:

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.
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 se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y seis (6) meses para los servicios internacionales, en ambos 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 siguientes al recibo del objeto postal.

DÉCIMA: TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.


Procedimiento para el trámite de peticiones, reclamos y solicitudes de indemnizaciones. Los operadores postales deberán recibir y tramitar las peticiones y reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio y resolverlas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por parte del Operador Postal. Contra

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	8 de 10	

estas decisiones proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación. El recurso de apelación será atendido por la autoridad encargada de la protección de los usuarios y consumidores.

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, Parágrafo 1. 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 esta Cláusula. De conformidad con el parágrafo 2, 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.

DECIMA PRIMERA. - ABANDONO O REZAGO. En los eventos en que el envío postal resulte declarado en abandono o rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado, a su elección, para disponer el bien, bien sea abandonándolo, destruyéndolo, donándolo, vendiéndolo, subastándolo o adoptando la medida que estime más conveniente. Si a opción del Operador Postal, el bien abandonado o rezagado es vendido o subastado, los costos en que incurra el Operador Postal serán deducidos del producto de la venta del bien abandonado o rezagado y el saldo será puesto a órdenes

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
Código:	Versión:	Página:	
TP-FT-16	0	9 de 10	

del remitente. El Operador Postal informará al remitente de las acciones adoptadas a la dirección que la haya suministrado el remitente.

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

DECIMA TERCERA: VERACIDAD DE LA INFORMACION Omega Ltda., no está obligada a examinar la veracidad del contenido del objeto postal, pero se reserva el derecho de hacerlo y quedará exonerada de responsabilidad por los perjuicios que sufran el remitente o destinatario, por la falta de veracidad en su declaración al momento en que el Remitente envía el objeto postal y del Destinatario al


DÉCIMA CUARTA: 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 **LA COOPERATIVA OMEGA LTDA.** 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 QUINTA:

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.

Manejo de datos personales (Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013) El pasajero acepta y autoriza que al momento de comprar el tiquete en taquillas y pagina web, le

	FORMATO CONDICIONES DE TRANSPORTE		
	MENSAJERIA EXPRESA		
	Código:	Versión:	Página:
	TP-FT-16	0	10 de 10

sean solicitados aquellos datos personales necesarios y requeridos para formalizar el contrato de transporte, tales como; nombre, número de identificación, número de teléfono y correo electrónico, esta información será para uso exclusivo del transportador, la cual ara parte de su base de datos y no será suministrada a terceros.