



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



PUBLICACION DE CONTRATO DE ENCOMIENDAS EN LA PAGINA WEB

CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS Y/O DOCUMENTOS

Entre la Cooperativa de Transportadores Unidos - COOTRANSUNIDOS-, en calidad de TRANSPORTADOR y la persona natural o jurídica relacionada en la guía como remitente (en adelante EL REMITENTE), hemos celebrado mediante este documento, un contrato de Mensajería Expresa, según las leyes vigentes en el territorio Colombiano, lo establecido en el Código de Comercio arts. 1008 y sgtes, en el Decreto 171 de 2001, Ley 1369 de 2009, la Resolución 3038 de 2011 y lo dispuesto en las siguientes cláusulas: PRIMERA-LAS PARTES: Para todos los efectos EL TRANSPORTADOR será COOTRANSUNIDOS, y el REMITENTE indica la persona natural o jurídica quien entrega envíos al TRANSPORTADOR para ser transportados en virtud del presente contrato. SEGUNDA- SERVICIO POSTAL CONTRATADO: EL REMITENTE contrata con el TRANSPORTADOR, el servicio de recibir, conducir, y entregar las cosas enviadas por el REMITENTE, por vía terrestre, a través de los vehículos de servicio público habilitados para este efecto vinculados a la empresa del TRANSPORTADOR, dentro de los horarios y rutas legalmente establecidas por el Ministerio de Transporte. TERCERAPRECIO: EL REMITENTE está obligado a pagar el valor del flete del transporte y demás gastos que ocasione la cosa enviada con motivo de su conducción o hasta el momento de su entrega, según las tarifas legales frente al peso, volumen, medida, valor y recorrido de origen-destino de la mercancía y/o documentos entregados por el REMITENTE al TRANSPORTADOR. El valor que deberá declarar el REMITENTE estará compuesto por el costo de la mercancía en el lugar de su entrega al TRANSPORTADOR, más los embalajes, impuestos, fletes y seguros a que hubiere lugar. CUARTA –PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LA MERCANCIA Y/O DOCUMENTOS: EL REMITENTE deberá entregar las mercancías al TRANSPORTADOR debidamente embaladas o rotuladas, conforme a las exigencias propias de su naturaleza, so pena de indemnizarlos daños que ocurran por falta o deficiencia del embalaje o de la información. Igualmente EL REMITENTE deberá indicar al momento de la entrega de la mercancía, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de las cosas, así como las condiciones especiales para el cargue, informando cuando tengan un embalaje especial. QUINTA – ENTREGA DE LA MERCANCIA Y/O DOCUMENTOS AL DESTINATARIO: Salvo estipulación en contrario, EL TRANSPORTADOR deberá avisar al destinatario la llegada de la mercancía. A falta de indicación del sitio y fecha en los cuales debe entregarse la mercancía y/o documentos, la entrega se efectuará en las oficinas o bodegas que el transportador determine en el lugar de destino tan pronto como la misma haya llegado. SEXTA- OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR: A) Suministrar información precisa y actualizada al REMITENTE acerca de los servicios que presta, y en particular las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega de la mercancía y/ documentos, niveles de calidad y procedimientos para la atención y tramite de las peticiones, quejas y reclamos y las solicitudes de indemnización. B) Prestar el servicio postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas. C) Reparar a los usuarios en caso de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



consagrado en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. D) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. E) Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío de la mercancía. SEPTIMA- OBLIGACIONES DEL REMITENTE: A) Pagar la tarifa del servicio por transporte de la mercancía y/o documentos al TRANSPORTADOR. B) Identificarse ante el TRANSPORTADOR con su respectivo documento de identidad, como requisito previo a la expedición de la correspondiente guía. C) Verificar con el TRANSPORTADOR si la mercancía y/o documentos requieren un embalaje especial. D) Suministrar antes del despacho de las cosas, los informes y documentos que sean necesarios para identificar la legalidad de la Mercancía enviada, que pueda ser solicitada por la Policía, la DIAN o las autoridades sanitarias. E) Indicar al TRANSPORTADOR al momento de la entrega de la mercancía, el nombre, identificación y dirección del destinatario, número telefónico o celular, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características de la mercancía. F) Entregar las mercancías al TRANSPORTADOR debidamente embaladas y rotuladas, conforme a las exigencias propias de su naturaleza, so pena de indemnizar los daños que ocurran por falta o deficiencia del embalaje o de la información. OCTAVAOBJETOS PROHIBIDOS: EL REMITENTE se abstendrá de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. Se entienden como objetos prohibidos los siguientes: a) Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley; b) Objeto cuya importación o circulación esté 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 esta clase de servicios a sus usuarios; f) Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito; g) Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria. NOVENA - DERECHOS DE LOS USUARIOS (REMITENTES/ DESTINATARIOS): De conformidad con lo previsto en la Ley 1369 de 2009, el TRANSPORTADOR, debe asegurar a sus usuarios los siguientes derechos: 1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales; 2. El respeto a la intimidad; 3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales; 4. La igualdad de trato a los usuarios de los servicios prestados, que estén en condiciones análogas; DEL REMITENTE: 1. La propiedad sobre los objetos transportados, hasta tanto no sean entregados al DESTINATARIO; 2. La devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los DESTINATARIOS; 3. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición; 4. Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009; 5. Solicitar al TRANSPORTADOR, la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio; DEL DESTINATARIO: 1. Recibir los objetos y/o mercancías enviadas por el REMITENTE; 2. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre; 3. Rechazar los envíos aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos; 4. Presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en el objeto con posterioridad a la entrega; 5. Percibir las indemnizaciones a que



COOPERATIVA DE TRANSPORTADORES UNIDOS DE OCAÑA

Cootransunidos

NIT. 890.501.119-7

Personería Jurídica No. 2458

28 de Diciembre de 1977



tiene derecho el REMITENTE, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho. DECIMA-CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL TRANSPORTADOR: EL TRANSPORTADOR, incumplirá el contrato en los siguientes eventos: a) Por pérdida, avería o expoliación de la mercancía transportada; b) Por no entregar la mercancía y/o documentos en las condiciones pactadas con el REMITENTE; c) Por entregar la mercancía de forma extemporánea sin justa causa; d) Por no cumplir con los términos de las promociones y las ofertas ofrecidas por el TRANSPORTADOR a sus usuarios (REMITENTE/DESTINATARIO). DECIMA PRIMERA CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL TRANSPORTADOR: Como consecuencia de los incumplimientos en que haya incurrido el TRANSPORTADOR, EL REMITENTE tiene derecho a presentar Peticiones, Quejas y Reclamos al TRANSPORTADOR, en el domicilio principal, esto es en la Cra. 13 No. 12-87, Barrio Tamaco de Ocaña (N de S), o a través de la página web: www.cootransunidos.com, o en las oficinas de atención al público donde haya solicitado el servicio. DECIMA SEGUNDA- CAUSALES DE EXCENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR: 1. Cuando el incumplimiento de las condiciones de prestación del servicio o la pérdida, expoliación o avería de los objetos enviados se deban a fuerza mayor, caso fortuito, siempre que sea demostrable. 2. Cuando la mercancía enviada haya sido incautada o decomisada de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley. 3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el REMITENTE en relación con el contenido de la mercancía y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío tramitados por el TRANSPORTADOR, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado. 4. Cuando el REMITENTE no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales a partir de la recepción de la mercancía por parte del TRANSPORTADOR. 5. Cuando el DESTINATARIO no presentó reclamación por expoliación o avería de la mercancía, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la misma. DECIMA TERCERA: TRAMITE DE LAS PQR y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION: EL TRANSPORTADOR, tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las Peticiones, Quejas y Reclamos, presentadas por los usuarios, cuyo trámite se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en la **Ley 1755 de 2015**. Las PQRs pueden ser escritas o verbales, indicando el nombre completo e identificación del reclamante, fecha de envío del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario, los hechos en que fundamenta su solicitud y la petición. Cuando se pretenda indemnización por la pérdida, expoliación o avería de la mercancía enviada, la solicitud deberá ser presentada por el REMITENTE dentro de los diez (10) días calendarios siguientes a la recepción de la mercancía. Cuando la solicitud sea presentada por el DESTINATARIO, deberá ser presentada dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes al recibo de la mercancía. El pago de la indemnización solicitada en caso de ser procedente, deberá hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Contra las decisiones que resuelvan las PQR, proceden los recursos de reposición, y en subsidio el de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas. DECIMA CUARTA: DOMICILIO: Para todos los efectos judiciales el domicilio del TRANSPORTADOR es en la Cra. 13 No. 12-87, Barrio Tamaco de Ocaña (N de S).