

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA ENTRE REMITENTE Y CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.

Mediante este escrito, conste que entre EL REMITENTE, y CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S., empresa legalmente constituida con NIT 900.459.109-1 hemos celebrado un contrato para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales, que se regirá bajo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: DEFINICIONES: Por remitente se entiende la persona natural o jurídica a nombre de quien la empresa transporta un objeto postal al lugar del destinatario. CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. es la empresa operadora del transporte o mensajería. **ENVIO:** Por las partes, entienden, los bienes y especies que recibe del remitente para ser entregados al destinatario.

SEGUNDA: REGIMEN. Este contrato se rige por las normas del transporte contemplado en el código de comercio y las aplicables en material postal, especialmente de mensajería especializada con su ley 1369 de 2.009.

TERCERA: OBJETO: Por el objeto de este contrato CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. se compromete a recibir, transportar y entregar envíos desde y hasta donde el REMITENTE lo ordene, dentro del cubrimiento nacional e internacional que posee CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.

CUARTA: RESPONSABILIDAD: CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. Es responsable en los términos establecidos en la ley 1369 de 2009 y demás normas que lo adicionen, reformen o complementen.

QUINTA: ACEPTACION: El remitente acepta este contrato en términos del convenio suscrito para el caso y por el hecho de ordenar a CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. la entrega del mensaje al destinatario.

SEXTA: OBLIGACIONES DE CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.: A. Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios prestados, condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad y procedimiento para la atención y trámite de las 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 de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas a las actuaciones administrativas, consagradas en el Título I 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 de los derechos de los Usuarios de los Servicios Postales en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2.009. 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 facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la Resolución 3038 de 2.011 y demás normas técnicas vigentes. G. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

SEPTIMA: OBLIGACIONES GENERALES DEL USUARIO: 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 CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. D. Verificar con CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial. E. Identificarse ante CES DEL LLANO Y ASOCIADOS 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.

OCTAVA: OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES: A. Pagar la tarifa del servicio postal contratado. B. Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S., tal y como lo prevé el artículo 4º. De la Resolución 3038 de 2.011. C. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes: 1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley, 2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino, 3. 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 de CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. 4. Animales vivos, 5. En 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, 6. Los objetos cuyo tráfico se constitutivo de delito, 7. Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria. Las anteriores prohibiciones se aplicarán en consonancia con lo establecido en los reglamentos de la Unión Postal Universal y conforme a las excepciones allí propuestas. D. Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales. PARAGRAFO: 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 CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.

NOVENA: TRATAMIENTO DE OBJETOS LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: Cuando CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. sospeche de manera fundada que un envío presentado en su oficina de admisión contiene algún objeto de cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al usuario remitente a que lo abra, y si éste se resistiere a hacerlo, se denegará su admisión. De ser previsible la comisión de un delito se acudirá inmediatamente a las autoridades de policía o a la Fiscalía General de la Nación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la Resolución 3038 de 2011. Cuando CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, deberá contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. En caso de que el usuario contactado se negare a la solicitud, CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. no está obligado a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma. Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la ley 1369 de 2.009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo

corresponde a un objeto postal prohibido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.3 de la presente resolución. De tratarse de un objeto prohibido, CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en virtud de lo dispuesto en el mencionado artículo 52. En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado. CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al usuario remitente o en su defecto al usuario destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009. DECIMA.: 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. D. La igualdad de trato a los usuarios de los servicios Postales que estén en condiciones análogas. E. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc. F. 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 trámite de peticiones y reclamaciones. G. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales. H: 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 fijadas por CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. para la prestación del servicio lo permitan. H. La prestación permanente de los servicios postales. I. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas. J. 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 en el tránsito del objeto postal. K. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

NOVENA: 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 expedición. D. Solicitar al CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio. DECIMA: 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 CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.. B. Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. C. Rechazar los envíos, aun cuando vengan 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 el 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. UNDECIMA: CAUSALES DE EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.: A. 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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos. B. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad

con los procedimientos establecidos en la ley. C. Cuando haya imprecisión en 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 el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado. D. 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 casos contados a partir de la recepción del objeto postal por parte de CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. E. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

DUODECIMA: CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO DE CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.: En caso de que CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. incumpla las condiciones técnicas y económicas contratadas, el usuario tendrá derecho de colocar la PQR correspondiente al igual que los recursos de reposición y apelación.

DECIMOTERCERA: TRAMITE DE PQRS E INDEMNIZACIONES: Los usuarios de los servicios postales pueden presentar las PQRS y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico. Los usuarios deberán indicar su nombre, identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamente la PQR o la solicitud de indemnización. Los formatos están disponibles en medio físico en los puntos de atención de CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. y en la página web: uniexpressltda.com. La solicitud de indemnización deberá estar acompañada de la copia del documentos de identificación y la guía o prueba de entrega correspondiente, si la tuviere. CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. entregará al usuario constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización acompañadas, a partir del año 2.012, de un código CUN. Estas solicitudes deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. Las solicitudes por expoliación o avería deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo.

Parágrafo: Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el usuario remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado. CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. responderá las PQRS y solicitudes de indemnización dentro de los (15) quince días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario. Si el usuario no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte de CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S., se entenderá que la PQR ha sido resuelto en forma favorable al usuario, salvo que CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. demuestre que el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez transcurrido el silencio administrativo positivo, CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia de dicho silencio, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión ya sea en las oficinas de Atención al Usuario o a través de la página web.

SEPTIMA: PRESERVA: CES DEL

LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. guardará la reserva sobre la información puesta por el remitente para su manejo. OCTAVA: AUTONOMIA DE LAS PARTES: Las partes son autónomas en el manejo administrativo y operativo de este contrato. NOVENA: LUGAR DE EJECUCION. El objeto de este contrato se ejecutará dentro del perímetro urbano de Bogotá, a nivel nacional y en conexión con el exterior DECIMA: DOMICILIO: El domicilio contractual es la ciudad de Bogotá. UNDECIMA: PRECIOS. Los precios y demás servicios están discriminados en nuestra tabla de precios adjunta. DUODECIMA: FORMA DE PAGO: CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S. facturará al remitente los envíos por orden de servicio en el caso de empresas, o de guía en el caso de servicio al público. El remitente cancelará el valor de dicha factura de contado. En el caso de empresas que hagan sus envíos en forma constante y regular, se acordará la forma de pago. DECIMA TERCERA: VIGENCIA El término de este contrato es de un (1) año prorrogable, siempre que subsistan las necesidades que dieron origen a esta contratación. No obstante, las partes podrán darlo por terminado por mutuo acuerdo, por incumplimiento de las obligaciones que se contraen unilateralmente mediante comunicación escrita presentada con una antelación no mayor a sesenta (60) días. Los precios de este contrato serán reajustados el 1º. De enero de cada año, aumento que será comunicado oportunamente por escrito.

CES DEL LLANO Y ASOCIADOS S.A.S.