Mediante este contrato se exponen las condiciones para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, entre los usuarios e **INTER RAPIDÍSIMO S.A.**, en adelante **INTER RAPIDÍSIMO**, quien actúa como operador postal habilitado para ello, mediante la licencia No 1189 de Julio de 2010, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, el presente contrato se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES.

- **USUARIO(S):** Entiéndase para todos los efectos, que el USUARIO es la persona natural o jurídica quien puede actuar como: **REMITENTE**, el cual es la persona que utiliza el servicio postal de mensajería expresa, con el fin de enviar objetos postales a un destinatario local, nacional o internacional. Así mismo se entenderá como usuario el **DESTINATARIO**, quien es la persona a quien se dirige por parte del remitente, un objeto postal.

  Los anteriores junto con el operador postal, es decir, **INTER RAPIDÍSIMO**, se entenderán como las partes en el presente contrato.

- **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, lo anterior de conformidad a lo dispuesto en la ley 1369 de 2009

- **ENVÍOS DECLARADO EN REZAGO**: Son aquellos envíos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte de **INTER RAPIDÍSIMO**, y cuya custodia haya estado a cargo del operador postal, por un término de no inferior a tres (3) meses.

- **DISPOSICIÓN FINAL:** Es el tratamiento definitivo a los objetos postales declarados en rezago, que no fue posible realizar su entrega a los usuarios dentro de los 90 días posteriores a su declaración. La disposición final consiste en la donación o destrucción del objeto postal, de conformidad a los procedimientos dispuestos en la resolución 1822 de 2018, emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **FLETE**: Es el valor del transporte del objeto postal según las tarifas definidas y publicadas por **INTER RAPIDÍSIMO.**

- **SOBREFLETE**: Valor adicional al flete equivalente máximo al 2% del valor comercial declarado, con el fin de garantizar el amparo de daños, perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del ciento por ciento (100%) del valor comercial declarado.

- **VALOR COMERCIAL O DECLARADO**: Es el valor que declara el remitente, tiene su envío en el comercio y el cual se tomará como base para generar las solicitudes de indemnización.

- **VALOR DEL SERVICIO**: Es la suma equivalente al valor del flete mas el valor del sobre flete y otros conceptos, el cual tiene como resultado, la tarifa a pagar por parte del usuario.

- **OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS:** Se consideran objetos postales prohibidos aquéllos 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.

- **SARLAFT. - SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.** Implementado por Inter Rapidísimo.

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 o para envíos hacia otros países, bajo las líneas de servicio ofrecidas por **INTER RAPIDÌSIMO**, se entenderá por mensajería expresa única y exclusivamente los envíos cuyo peso este comprendido entre los 0 y 5 kilogramos.

TERCERA. LINEAS DE SERVICIO.

Entre las unidades de negocio de mensajería expresa, la cual se cobija bajo el presente contrato, **INTER RAPIDÍSIMO**, ofrece las siguientes líneas de servicio:

- **MENSAJERÍA**: Servicio postal que garantiza la recolección, transporte y entrega de documentos, cartas, tarjetas, impresos, periódicos, muestras de

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

mercadería y pequeños paquetes con peso hasta de 5 kilogramos.

- **RAPI RADICADO**: Este servicio consiste en el despacho de documentos y paquetes que requieren como evidencia de entrega, además de la prueba de entrega, el radicado de un documento enviado por el remitente (factura o documento de remisión) en el que conste el recibido por parte del destinatario, el cual será devuelto al remitente de manera física o digital.

  PARÁGRAFO: Con la adquisición de este servicio, el usuario autoriza desde ya a que **INTER RAPIDÍSIMO**, almacene de manera física o digital una copia del documento sobre el cual recae el radicado, esto, para efectos de servicio al cliente.

- **RAPI AM**: Entrega prioritaria de envíos con un peso de hasta 5 kilogramos, la cual se generará antes del mediodía, del día siguiente a su admisión. Servicio aplica para nivel urbano y/o destinos seleccionados y en días hábiles.

- **RAPI HOY**: Entrega prioritaria de envíos con un peso de hasta 5 kilogramos, la cual se generará en la tarde del mismo día, siempre y cuando su admisión se haya generado antes de las 11:00 am. Servicio aplica para nivel urbano y/o destinos seleccionados y en días hábiles.

- **NOTIFICACIONES JUDICIALES**: Servicio exclusivo para el transporte de documentos, en el cual se genera el cotejo del documento transportado con original o copia que presenta el remitente, los cuales son comparados y se certifica con la imposición de sello corporativo, una vez surtido el proceso logístico se expide certificado de entrega o devolución según sea el caso, por una sola vez sin costo. En el evento que se requiera una copia adicional el usuario pagara la tarifa vigente publicada.

El valor del servicio será asumido por quien determine el remitente según las formas de pago descritas la cláusula cuarta de este contrato.

- **INTER-NACIONAL:** Llevamos tus paquetes a cualquier destino internacional a través de nuestra alianza con las compañías más reconocidas en el mundo.

RECOLECCIÓN PUERTA A PUERTA: Servicio de recogidas de envíos postales a domicilio a solicitud del usuario, sin costo adicional.

PARÁGRAFO: Para el transporte de las notificaciones a las que hace alusión Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012 artículos 291 y 292), el contenido del envío debe ser manifestado y registrado en la guía de transporte como notificación art 291 o Art 292, según el caso.

CUARTA. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

Los anteriores servicios se prestan a cambio de un precio en dinero que se fijará de acuerdo con las tarifas vigentes publicadas por **INTER RAPIDÍSIMO** y de conformidad con la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, y el cual 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.

PARAGRAFO: EL USUARIO, acepta pagar un *sobreflete* que en ningún caso será superior al dos por ciento (2%) del valor comercial declarado con el fin de garantizar el amparo de daños y perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del cien por ciento (100%) del valor comercial declarado.

QUINTA. PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES.

El plazo para la entrega de un envío postal variará de conformidad con la matriz logística determinada por **INTER RAPIDÍSIMO**, en todo caso la fecha estimada para la entrega del envío será la registrada en la guía de transporte, rótulo y prueba de entrega generados al momento de la admisión. Siendo este un término estimado, susceptible de cambio por razones de tiempo, modo y lugar y de conformidad a las disposiciones contempladas en la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC. Se entenderá que el objeto postal fue entregado, cuando en la dirección de destino indicada al momento de la admisión, acepten recibir el mismo con la firma de la prueba de entrega.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

De no ser posible la entrega del envío por las causales establecidas, se procederá a su devolución de conformidad con la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC.

SEXTA. OBLIGACIONES DE INTER RAPIDÍSIMO.

Tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la resolución 3038 de 2011, las siguientes:

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 PQRS y las solicitudes de indemnización.

2. 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 de los servicios postales. 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.

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 38 del presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

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 a las habilitaciones que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes.

7. Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.

8. Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultas mayores y veteranas de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.

Son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:

1. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.

2. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.

3. Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

4. Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.

5. Identificarse ante el respectivo operador postal 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.

6. Pagar la tarifa del servicio contratado.

7. Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.

8. Abstenerse de generar envíos a nombre de terceros.

9. Suministrar al momento de la adquisición del servicio, 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 del objeto postal.

10. Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía de transporte obedezcan a los suministrados por el remitente.

Además de las anteriores son obligaciones específicas de los usuarios **REMITENTES**:

- ✉ Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

- ✉ Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales.

- ✉ Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes, para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes:

1. Objetos cuyo trasporte 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 del operador.

4. Animales vivos.

5. 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.

6. Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un 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.

- ✉ Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

PARÁGRAFO SEGUNDO. 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 **INTER RAPIDÍSIMO.**

OCTAVA. DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO POSTAL.

De conformidad con lo previsto en la Ley son derechos de los usuarios, los siguientes:

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 Postales que estén en condiciones análogas.

5. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.

6. 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 las peticiones y reclamaciones.

7. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

8. 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 el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.

9. La prestación permanente de los servicios postales.

10. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.

11. 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.

12. Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Además de los anteriores son derechos específicos de los usuarios

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

REMITENTES:

- ✉ La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- ✉ Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- ✉ Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- ✉ Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el ARTÍCULO 2.2.8.3 del TÍTULO II de la resolución 5050 de 2016, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.
- ✉ Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

DESTINATARIOS:

- ✉ Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- ✉ Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara a los envíos certificados.
- ✉ Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- ✉ Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

NOVENA. DECLARACIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES.

El remitente declara que **a)** Es propietario, tenedor o poseedor del objeto postal; en consecuencia, que actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos. **b)** Que el contenido real de su envío es el indicado por el en el espacio destinado para ello en la guía de transporte el cual en caso de ser extenso lo agregará en observaciones, en cuanto a cantidad, valor comercial, marca y calidad **c)** Que el contenido no obedece a cosas u objetos que estén prohibidas por la ley. **d)** Que los objetos contenidos dentro de los envíos, están 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. **e) INTER RAPIDÍSIMO**, tiene derecho más no la obligación de revisar los envíos, en los casos autorizados por la ley, sin limitación alguna.

PARÁGRAFO. En el evento en que **INTER RAPIDÍSIMO**, 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.

DÉCIMA. VALOR COMERCIAL.

Se entenderá por valor comercial, el que declara el remitente tiene su envío, por el cual **INTER RAPIDÍSIMO**, cobrará un sobre flete máximo del 2% con el fin de garantizar el amparo de daños, perjuicios y lucro cesante hasta el ciento por ciento (100%) del valor comercial declarado, hasta un máximo de cinco (5) SMMLV, para lo cual deberá hacer la presentación de la correspondiente factura que certifique dicho valor. El valor comercial mínimo aceptado por **INTER RAPIDÍSIMO**, para cada envío es el siguiente: $10.000 para envíos con peso de 1 a 2 kilos y $20.000 para envíos con peso de 2,1kg a 5kg.

DÉCIMA PRIMERA. PESO POR VOLUMEN.

En los envíos, en los cuales una de sus dimensiones supere los 40 cm, se validará su peso volumétrico, esto es el resultado de una formula aritmética, consistente en multiplicar, el alto x largo x ancho del envío y dividirlo en el factor de conversión, que para el caso de **INTER RAPDÍSIMO**, es de 5000, cuyo resultado se comparará con el peso en báscula y se registrará en la guía de transporte el de mayor valor.

PARÁGRAFO: En el evento que el peso volumétrico del envío, supere los 5 kilogramos, se entenderá que el mismo ya no obedece a un objeto postal, razón por el cual no será amparado por el presente contrato y su reglamentación obedecerá a las del transporte de cosas mediante los servicios de carga que ofrece **INTER RAPIDÍSIMO.**

DÉCIMA SEGUNDA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO Y CONSECUENCIAS (RÉGIMEN INDEMNIZATORIO).

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1369 de 2009, el operador postal, puede incumplir la prestación del servició en los eventos de pérdida, expoliación y avería, este caso **INTER RAPIDÍSIMO**, será responsable por el

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

objeto postal, para lo cual reconocerá indemnización al usuario la siguiente manera:

Lo equivalente a cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor declarado por el envío (Ley 1369/09 Art. 25 numeral 3, literal f)

PARÁGRAFO PRIMERO. Igualmente, en caso de avería comprobada al momento de recibir el envío por parte del destinatario, exenta de mal embalaje por parte del remitente, las partes podrán acordar la reparación y entrega del envío al remitente o destinatario, sin que la misma exceda el valor declarado por el envío, lo que exonera a **INTER RAPIDÍSIMO**, de responsabilidad por todo concepto, lucro cesante, daño emergente, costo de reposición, pago de indemnización y/o valor declarado del envío.

DÉCIMA TERCERA. CAUSALES DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

INTER RAPIDÍSIMO, no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales de conformidad con el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por las siguientes situaciones:

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, siempre que el operador pueda demostrar la ocurrencia de dichos fenómenos.

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 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.

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 casos 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 hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

y además cuando se presente las siguientes situaciones:

1. Cuando el envío viaje bajo responsabilidad del cliente, esto es, que no haya sido posible la verificación del contenido o estado.

2. Cuando al momento de la entrega, no se manifieste y se deje consignado en la prueba de entrega observación sobre alguna novedad del envío (expoliación y/o avería).

DÉCIMA CUARTA. TRÁMITE DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Los USUARIOS podrán interponer una petición, queja o recurso o solicitudes de indemnización de la siguiente manera:

a) **Medios de Presentación**: Por medio de carta enviada a la carrera 30 No 7-45 en Bogotá u oficinas autorizadas de todo el país; vía correo electrónico a: serviclientedocumentos@interrapidisimo.com, a través de la línea telefónica **3232554455,** de manera verbal; por medio de la página web: www.interrapidisimo.com, diligenciando el formato que se encuentra disponible para tal efecto.

b) **Contenido De La Pqr's**: Para atender la solicitud de una manera idónea deberá consignar como mínimo: Nombre e identificación del Usuario, Número de Guía, fecha de imposición del envío nombre los hechos en que se fundamenta su solicitud, dirección física y de correo electrónico, así mismo deberá anexar si es el caso copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía que amparo el envío.

c) **Término Para Interponer Solicitudes de indemnización.** El termino para presentar una solicitud Por pérdida, expoliación o avería, será: **a)** Por parte del remitente, dentro de los 10 días calendario siguientes a la admisión del objeto postal, cuando se trate de servicios nacionales y 6 meses cuando se trate de servicios internacionales. **b)** Por parte del destinatario deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

d) **Decisión:** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, **INTER RAPIDÍSIMO** generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

e) **Notificación**. **INTER RAPIDÍSIMO**, remitirá la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por correo electrónico y/o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el USUARIO para la radicación de la solicitud.

f) **Recursos**. De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por **INTER RAPIDÍSIMO**, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera:

Recurso de reposición: Se interpone dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante **INTER RAPIDÍSIMO.**

Recurso De Apelación: Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición al momento de la presentación del mismo. En caso de que la respuesta de **INTER RAPIDÍSIMO**, al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del usuario el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud.

DÉCIMA QUINTA. PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE INDEMNIZACIONES.

En el evento que **INTER RAPIDÍSIMO**, haya reconocido indemnización al usuario, la cual será informada mediante la respuesta a una PQR'S o de oficio, le informamos que para realizar el pago de dicha indemnización previamente debe allegar los siguientes documentos diligenciados y firmados a nuestro correo electrónico serviclientedocumentos@interrapidisimo.com:

- Acuerdo conciliatorio firmado.
- Formato de desistimiento diligenciado y firmado.
- Fotocopia de la cédula donde se informe la ciudad de pago.

Para las personas Naturales **INTER RAPIDÍSIMO**, ofrece los siguientes medios de pago:

- **EN EFECTIVO:**

Si la indemnización es igual o menor a $200.000, el pago podrá ser realizado en cualquiera de nuestras oficinas principales de **INTER RAPIDÍSIMO S.A.,** a nivel nacional.

- **TRANSFERENCIA BANCARIA**

Aplica para cualquier monto indemnizado y será el único medio de pago para las indemnizaciones superiores a $200.000, para lo cual el usuario deberá allegar la documentación anteriormente descrita más una Certificación Bancaria a nombre del titular del acuerdo conciliatorio, expedida con un término no mayor a 60 días.

Si el pago es a un tercero deberá allegar poder debidamente autenticado ante notaria, donde se especifique el número de la guía de transporte indemnizada, el monto, datos de la persona titular de la cuenta y del beneficiario de la indemnización y certificación bancaria.

Sí el usuario indemnizado es una persona jurídica, informamos que para realizar el pago de dicha indemnización previamente debe allegar además los siguientes documentos

- Copia del certificado de existencia y representación legal o de establecimiento de comercio expedido por la cámara de comercio no mayor a 30 días.
- Fotocopia de la cédula del representante legal.
- Certificación bancaria suscrita a nombre de la compañía o del representante legal (único medio de pago)

Es de indicar que para proceder al pago de toda indemnización la documentación debe ser radicada con previa anticipación al pago como requisito obligatorio para el trámite.

DÉCIMA SEXTA. PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS RECLAME EN OFICINA.

Cuando el servicio contratado consista en que el objeto postal deba ser reclamado en un punto de servicio de **INTER RAPIDÍSIMO**, el destinatario debe dirigirse a la oficina respectiva con original de la cédula, como requisito indispensable para que se realice la entrega del envío. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización autenticada ante notaria, acompañada de la fotocopia de la cédula de ciudadanía tanto del destinatario, como del autorizado, para el caso de personas naturales. Si el destinatario es una persona jurídica se deberá anexar autorización escrita con papel membrete de la Empresa, debidamente autenticada ante notaría, copia del Certificado de Existencia y Representación Legal o del establecimiento de comercio expedido por la Cámara de Comercio con

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y copia de la cédula de la persona autorizada. **PARÁGRAFO. INTER RAPIDÍSIMO**, se exonera de responsabilidad civil, contractual y extracontractual por la entrega o devolución del objeto postal en los casos de suplantaciones u homónimos.

DÉCIMA SÉPTIMA. ENVÍOS DECLARADOS EN REZAGO.

En caso que el destinatario se niegue a recibir o sea infructuosa la entrega del objeto postal por las diferentes causales de devolución contempladas en la ley, **INTER RAPIDÍSIMO,** procederá a dejar el envío 30 días para ser reclamado en una oficina de **INTER RAPIDÍSIMO**, una vez vencido este término, se generará su devolución al remitente. En el evento que este no lo reciba o sea infructuosa su entrega, se remitirá al área de custodia de **INTER RAPIDÍSIMO**, donde perdurará por un término de dos (2) meses más, previó a ser declarado en rezago para proceder conforme lo estipula la resolución 1822 de 2018, cuyas disposiciones plantean el resguardo del envío por un término adicional de tres (3) meses previos a proceder con su disposición final, cumpliendo el procedimiento establecido.

DÉCIMA OCTAVA. MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Los usuarios, podrán acceder a la herramienta SIC facilita http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor y a la cual se encuentra vinculada **INTER RAPIDÍSIMO.**

DÉCIMA NOVENA. AUTORIZACIONES.

Los usuarios autorizan expresamente a **INTER RAPIDÍSIMO**, al momento de la adquisición y uso del servicio, como conducta inequívoca, al tratamiento de sus datos personales y consulta y/o reporte ante centrales de riesgo, su comportamiento financiero de conformidad con la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data1266 de 2008 y concordantes, así como la aceptación de grabar las llamadas y recibir mensajes de texto entre USUARIOS e **INTER RAPIDÍSIMO** para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente y con fines probatorios.

Así mismo, autorizan a **INTER RAPIDÍSIMO** la consulta en listas restrictivas con base en el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo debidamente implementado por **INTER RAPIDÍSIMO.**

VIGÉSIMA. NOTIFICACIONES.

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. República De Colombia.

INTER RAPIDÍSIMO, podrá ser notificado en la carrera 30 No 7 – 45 de la ciudad de Bogotá D.C., y/o el correo electrónico serviclientedocumentos@interrapidisimo.com.

Por su parte los usuarios, autorizan que su lugar de domicilio sea el registrado en el campo de dirección al momento de la adquisición del servicio y podrán ser notificados mediante mensajes de datos, tales como mensajes de texto, correo electrónico y/o comunicaciones escritas al teléfono y dirección registrados en la guía de transporte y/o los manifestados en sus comunicaciones a la Compañía de manera verbal o escrita.

VIGÉSIMA PRIMERA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.

Hacen parte de este contrato las cláusulas contractuales y además la normatividad específica, tal como la ley 1369 de 2009 y las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011, resolución 5050 de 2016, y 5587 Y 5588 de 2019 expedidas por la CRC y/o normas concordantes y vigentes respecto al transporte de objetos postales. Aplicará también la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

Las disposiciones sobre envíos en conexión con el exterior o internacionales no contenidas en el presente contrato ni en la normatividad colombiana, se aplicará lo dispuesto en los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre el particular y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.

VIGÉSIMA SEGUNDA. ACEPTACIÓN.

Los usuarios declaran conocer el contenido de lo aquí pactado, lo cual surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la guía de transporte, lo cual vincula a **INTER RAPIDÍSIMO** y **EL REMITENTE**, y se hace extensivo a **EL DESTINATARIO** quien hace parte integrante de este contrato y quienes serán las partes del contrato.

VIGESÍMA TERCERA. FECHA DE CELEBRACIÓN.

El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del envío a que el mismo se refiere, identificado cada uno con el número de identificación consagrado en la guía de transporte.

Aceptan expresa o tácitamente. Las partes.

VIGILADA

MinTIC
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá, Colombia - Código Postal 111711

Teléfono: (1) 344 34 60 - Línea Gratuita: 01-800-0914014

minticresponde@mintic.gov.co

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos. 1 y 3

Teléfono: (1) 592 0400
Línea gratuita Nacional: 01 8000 910 165
contactenos@sic.gov.co

ESPACIO EN BLANCO, ESPACIO EN BLANCO.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE INTER RAPIDÍSIMO S.A. SU UTILIZACIÓN ES EXCLUSIVA Y PRIVILEGIADA PARA EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA COMPAÑÍA NO DEBE SER REPRODUCIDO TOTAL NI PARCIALMENTE.