

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA EXPRESA

Mediante el presente contrato se exponen las condiciones para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, entre los usuarios y XCARGO SAS, sociedad colombiana, identificada con NIT 901.383.190-2, en adelante “XCARGO” y conjuntamente como “LAS PARTES”, Se celebra el presente contrato de prestación de servicios de mensajería expresa, que se regirá por las siguientes cláusulas y condiciones:

### Primera – Definiciones:

- Usuario(s): Se entenderá como usuario a la persona natural o jurídica que utilice el servicio postal de mensajería expresa, ya sea como remitente o destinatario de los objetos postales.
- Servicios Postales: Estos servicios comprenden la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, tanto a nivel nacional como internacional.
- Flete: Es el costo del transporte del objeto postal, conforme a las tarifas establecidas por XCARGO.
- Sobreflete: Valor adicional al flete destinado a cubrir daños, perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del 100% del valor comercial declarado por el remitente.
- Valor Comercial o Declarado: Es el valor declarado por el remitente para el objeto postal, utilizado como base para las solicitudes de indemnización en caso de pérdida o daño.
- Valor Total del Servicio: Suma del flete más el sobreflete y otros conceptos, que constituye la tarifa final a pagar por el usuario.
- Objetos Postales Prohibidos: Aquellos cuya circulación está prohibida por razones de seguridad, sanidad pública, utilidad general y protección a los servicios postales según la ley.
- Evidencias de Entrega: Documentación expedida por los operadores de mensajería expresa al momento de la entrega del objeto postal, como prueba de su correcta recepción.
- SIPLAFT: Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, implementado por XCARGO.
- SPU: Servicio Postal Universal.
- Tiempo de entrega (D+n): Período entre la imposición (D) y la entrega (n) del objeto postal, medido en días hábiles hasta el primer intento de entrega.

**Segunda – Objeto del contrato:** El presente contrato tiene como objetivo la prestación del servicio postal de mensajería expresa, que abarca la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales en el territorio nacional e internacional, conforme a las disposiciones de la ley 1369 de 2009. Se aplicará exclusivamente a envíos con un peso de hasta 5 kilogramos.

**Tercera – Líneas de servicio:** Dentro de la unidad de negocio de mensajería expresa, XCARGO ofrece los siguientes servicios:

- **Mensajería:** Garantiza la recepción, transporte y entrega de documentos, cartas, impresos, muestras de mercadería y pequeños paquetes con peso de hasta 5 kilogramos.
- **Recolección a Domicilio:** Servicio disponible bajo solicitud del cliente y sujeto a disponibilidad en ciudades con cobertura. Los términos y condiciones aplicables serán los publicados en el momento de la solicitud.

**Cuarta – Precio y forma de pago:** Los servicios se prestan a cambio de un precio establecido según las tarifas vigentes de XCARGO y regulado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. El pago será de contado y podrá realizarse en efectivo o a través de canales digitales, según lo establecido por XCARGO. Además, se aplicará un sobrefflete acorde al valor declarado por el remitente.

**Quinta – Plazo máximo y condiciones para la entrega:** El plazo de entrega variará según la matriz logística de XCARGO, siendo la fecha estimada registrada en los documentos de transporte. Esta fecha es susceptible de cambio por motivos de tiempo, modo y lugar, caso fortuito o fuerza mayor. La entrega se considerará realizada cuando el destinatario acepte recibir el envío con su firma en la remesa.

**Sexta – Obligaciones de XCARGO:** XCARGO tiene las siguientes obligaciones:

- Suministrar información precisa y actualizada sobre los servicios prestados, incluyendo condiciones, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, calidad y procedimientos para PQRS y solicitudes de indemnización.
- Establecer procedimientos claros y gratuitos para la atención de PQRS y solicitudes de indemnización, conforme a lo establecido en la ley 1369 de 2009 y disposiciones adicionales.
- Prestar el servicio postal sin discriminación y con calidad, respetando las condiciones ofrecidas y los requisitos técnicos vigentes.
- Informar al usuario sobre el embalaje requerido para el envío.
- Establecer mecanismos de atención preferencial para ciertos grupos vulnerables.

**Séptima – Obligaciones de los usuarios:** Los usuarios deben:

- Utilizar adecuadamente los servicios postales y cumplir los compromisos contractuales.
- Verificar con XCARGO si el objeto postal requiere embalaje especial.
- Identificarse al momento de la admisión del envío.
- Abstenerse de enviar objetos prohibidos o generar envíos en nombre de terceros.

- Suministrar información completa y veraz sobre el envío al momento de la adquisición del servicio.

**Octava – Derechos de los usuarios:** Los usuarios tienen derecho a:

- Respeto a la intimidad y confidencialidad de las comunicaciones postales.
- Igualdad de trato y prestación del servicio sin discriminación.
- Divulgación clara de las condiciones de prestación del servicio postal.
- Indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- Identificación de los operadores postales involucrados en el servicio.
- Disponer de la mercancía y recibir los objetos postales.
- Solicitar información sobre la trazabilidad de los objetos postales.

**Décima - Declaración de los Objetos Postales:** El remitente declara ser el propietario de los objetos postales enviados, garantizando la veracidad de los datos proporcionados y la licitud del contenido. Además, se compromete a cumplir con las normativas aduaneras y de comercio exterior correspondientes.

**Décima Primera - Valor Comercial:** El valor comercial declarado por el remitente, no puede exceder el valor comercial del objeto postal, ni las tarifas del servicio establecidas por XCARGO, con un límite máximo de 5 SMMLV.

**Décima Segunda - Peso por Volumen:** El peso volumétrico de los envíos se calculará de acuerdo con las dimensiones del paquete, registrándose en la guía de transporte.

**Décima Tercera - Causales de Incumplimiento y Consecuencias (Régimen Indemnizatorio):** En caso de incumplimiento por parte de XCARGO, el usuario tendrá derecho a solicitar indemnización por pérdida, daño o expoliación de los objetos postales, conforme a lo establecido en el Código de Comercio y demás normativa aplicable.

**Décima Cuarta - Causales de Exención de Responsabilidad:** XCARGO no será responsable en caso de:

- Eventos de fuerza mayor o caso fortuito.
- Incautación de los objetos postales por parte de autoridades competentes.
- Imposibilidad de entrega debido a imprecisiones en la información proporcionada por el remitente o destinatario.
- Falta de reclamación por parte del destinatario en el plazo establecido.

**Décima Quinta - Trámite de PQR y Solicitudes de Indemnización:** Los usuarios podrán presentar PQRS y solicitudes de indemnización de manera verbal, escrita o a través de los canales dispuestos por XCARGO, dentro de los plazos establecidos y con la documentación requerida.

#### Medios de Presentación:

- **De manera Verbal:**
- **Línea de Atención al Cliente:** +57 3161987694
- **Correo electrónico:** [servicioalcliente@x-cargo.co](mailto:servicioalcliente@x-cargo.co)
- **Web:** Por medio de la siguiente página: <https://x-cargo.co/pqrs/>, diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.
- **Redes sociales:** Páginas oficiales Facebook, Twitter e Instagram. LinkedIn
- **Presencial:** Adicionalmente podrán enviar carta escrita a la carrera 28b #78-77 – Santa Sofía en Bogotá

a) **Contenido de la petición, queja, reclamo o solicitud de indemnización:** 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.

b) **Término para Interponer Solicitudes de indemnización.** El término para presentar una solicitud Por pérdida, expoliación o avería, será:

- 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.
- Por parte del destinatario deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

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

d) **Notificación.** **XCARGO**, remitirá la respuesta a la petición, queja, reclamo o solicitud de indemnización por correo electrónico y/o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el Usuario.

- En el evento que el usuario no suministre medio para notificación de la respuesta, autoriza notificar por mensaje de texto, Whatsapp o plataformas de mensajería.

e) **Recursos.** De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por **XCARGO**, 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 **XCARGO** .
- **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 **XCARGO**, 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 Sexta - Mecanismo de Resolución de Conflictos:** XCARGO ofrece un mecanismo de resolución de conflictos a través de la plataforma SIC Facilita

<http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>, para la atención de reclamaciones relacionadas con los derechos del consumidor y proveedores sobre reclamaciones relacionados con derechos del consumidor, la cual se encuentra vinculada **XCARGO**.

**Décima Séptima - Autorizaciones:** Los usuarios autorizan expresamente a **XCARGO**, al momento de la adquisición y uso del servicio, como conducta inequívoca, al tratamiento de sus datos personales para las finalidades descritas en la Política de Datos Personales, disponible en la [página web](#) y a la consulta y/o reporte ante centrales de riesgo, de su comportamiento financiero de conformidad con la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 y concordantes, así como la aceptación de grabar las llamadas y recibir mensajes de texto entre Usuarios y **XCARGO** para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente y con fines probatorios.

Así mismo, autorizan a **XCARGO** la consulta en listas restrictivas con base en el Sistema Integral para la Prevención y Control del Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva debidamente implementado por **XCARGO**.

**Décima Octava - Notificaciones a los Usuarios:** **XCARGO** realizará notificaciones a los usuarios a través de medios electrónicos o físicos, según la información proporcionada por estos al momento de la adquisición del servicio.

**Décima Novena - Normas que Rigen el Contrato:** Este contrato se registrará por lo dispuesto en la ley 1369 de 2009, las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC y demás normativa aplicable al transporte de objetos postales.

**Vigésima – Aceptación:** El contrato se entenderá aceptado por ambas partes en el momento de la prestación del servicio y la expedición de la guía de transporte correspondiente.