Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

CONTRATO DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

Entre **CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S.**, Sociedad con domicilio principal en la ciudad de Cali, identificada con NIT. 800.096.812-8, quien se encuentra debidamente habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para prestar el servicio postal de mensajería expresa y por otro lado, el **USUARIO**, persona natural o jurídica que utiliza los servicios de mensajería expresa, con el fin de enviar o recibir objetos postales a nivel local y nacional, hemos celebrado el presente Contrato uniforme y consensual para la prestación de Servicio Postal de Mensajería Expresa que se regirá por las siguientes cláusulas:

PRIMERA. RÉGIMEN APLICABLE. El presente contrato se rige por la Ley colombiana, en especial por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, así como lo dispuesto en la Circular Externa No. 3 del 25 de mayo de 2021 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, además de las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte en lo que le sea aplicable, las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) y los Acuerdos o Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias y todos las demás leyes, actos administrativos, decretos o actuaciones de autoridades competentes que las aclaren, adicionen, modifiquen o sustituyan.

SEGUNDA: OBJETO. El presente contrato tiene como objeto la prestación -a título oneroso- del servicio postal de mensajería expresa el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso sea inferior al señalado por las normas postales, a través de redes postales, dentro del país. PARÁGRAFO: Las especificaciones técnicas del servicio requerido por el usuario se detallan en las características del Servicio.

TERCERA: PRECIO Y FORMA DE PAGO: El precio de los servicios será el que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto, de conformidad con las tarifas respectivas (las cuales detallan en los acuerdos de nivel de servicio ANS y serán ajustadas de acuerdo lo dispuesto en disposiciones legales y reglamentarias) en el momento de la imposición del envío o como acuerden entre las partes.

En contraprestación a las sumas de dinero entregadas por el USUARIO a CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S., este último se obliga a prestar el servicio de acuerdo con las condiciones, términos, limitaciones y requisitos del presente contrato y la normatividad aplicable vigente.

CUARTA: PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DEL OBJETO POSTAL: Los tiempos de entrega serán pactados de acuerdo a lo dispuesto en los Parágrafos 1 y 5 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), así como lo establecido en Artículo 5.4.3.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

PARAGRAFO: De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, en caso de que el objeto postal no haya podido ser entregado al destinatario o devuelto al remitente, transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición, LA EMPRESA queda facultada para disponer del bien de acuerdo con el procedimiento establecido en la Resolución 1822 de 2018 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Carvajal

SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

QUINTA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR: CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, 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, así como a las contenidas 2.2.5.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las establecidas en el numeral 3 de la Circular Externa No. 03 del mayo de 2021 proferida por la Superintendencia de Industria y Comercio así como las normas que las modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

SEXTA: OBLIGACIONES DEL USUARIO. Además de las obligaciones contenidas en los artículos el Articulo 2.2.4.1 y 2.2.4.2 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC proferida por la CRC, el USUARIO se obliga y declara:

a) Que es dueño del envío o en su defecto, actúa en representación o con autorización del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que la persona que lo representa conoce y ratifica el contenido de este documento.
b) Que todo lo declarado por el USUARIO es real y no simulado, y 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 internos del operador postal o de la Unión Postal Universal.
c) Que cuenta con la información respecto a las condiciones de prestación del servicio contratado, las dimensiones, rotulación del destinatario y remitente, límites de peso, prohibiciones, condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQRs y/o solicitudes de indemnización.
d) Que los datos de información del remitente y del destinatario suministrados por el remitente en la guía son los idóneos para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información.
e) Que pagara la tarifa del servicio postal contratado conforme a las características del envío.
f) Que se somete a las condiciones de prestación del servicio postal contratado.
g) Que cumplirá cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
h) Que hará uso adecuado de la información suministrada por CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S., para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio prestado.
i) Que se abstendrá de enviar: 1. Objetos prohibidos, peligrosos materiales contaminantes, explosivos, animales vivos, papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza. 2. Objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito o su transporte se encuentre restringido por la ley. 3. Objetos que por su naturaleza o embalaje ponga en peligro a los funcionarios de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. o al público en general, o que pueda ensuciar o dañar otros objetos postales. 4. Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío o que deterioren las instalaciones o equipos de cualquier miembro de la red postales de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S.

SEPTIMA: DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA: En virtud de la ejecución del presente contrato EL USUARIO tendrá derecho a:

a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
b) El respeto a la intimidad.
c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

d) La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
e) A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.
f) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
g) Percibir las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, conforme a las reglas de indemnización establecidas en la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC. expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa y las demás normas regulatorias.

Así como a los derechos establecidos en el artículo 2.2.5.1 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

OCTAVA: DERECHOS DEL USUARIO REMITENTE.

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 por escrito de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
d) Solicitar a CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S., la indemnización de los perjuicios que se genere con ocasión del incumplimiento de acuerdo a lo dispuesto en la resolución 5050 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa, en los casos de avería, expoliación y perdida en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

NOVENA: 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 CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S.
b) Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicará a los envíos certificados.
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 las solicitudes de indemnización por expoliación, perdida o avería, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.
e) Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

DÉCIMA: CAUSALES Y CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO. Los envíos postales una vez recibidos por CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. y ésta responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso.

En caso de que se compruebe el incumplimiento por parte de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. en la prestación del servicio postal, el USUARIO afectado tendrá derecho a

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

solicitar el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en la CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA del presente contrato, en consonancia con lo dispuesto en el la resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC, y lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, y demás normas que las adicionen, modifiquen o deroguen.

DÉCIMA PRIMERA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA. CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal contratado o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

a) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal de mensajería expresa o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
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 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 presente 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 CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN 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.
f) Las demás previstas en el artículo 2.2.8.2 de la resolución 5050 de 2016 proferida por la CRC, y el artículo 31 de la Ley 1369 de 2009, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a) Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía. b) Cierre de puertos y vías terrestres c) Las condiciones climatológicas. d) cuando el objeto postal o mercancías haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. e) cuando haya imprecisión de la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del envío y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita envía. f) Causa Extraña.

DÉCIMA SEGUNDA: TRÁMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: El usuario acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización:

a) Las solicitudes de Indemnización y PQRs se presentaran en el siguiente orden: a) 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, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. PARAGRAFO: 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. Parágrafo: De conformidad con el parágrafo 2º, 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.

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

b) Las solicitudes de indemnización deben ser presentadas por el usuario remitente dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales, contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal. El usuario destinatario podrá presentar solicitudes de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

c) Para la presentación de las PQR's y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización. Las PQR´s podrán ser presentadas de acuerdo a lo señalado en el presente contrato.

d) Para solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.

e) La respuesta por parte de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S., puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos en la Ley.

f) Contra las decisiones que resuelvan las PQR´s de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula el procedimiento a seguir deberá cumplir con lo establecido en la resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, así como lo establecido en la Circular Externa No. 3 del 25 de mayo de 2021 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio y en las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

DECIMA TERCERA: CLÁUSULA COMPROMISORIA. Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en sesión conjunta y durante los treinta días siguientes el conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, se someterán los intereses a un tribunal de arbitramento designado por la Cámara de Comercio de Bogotá, D. C., mediante sorteo de árbitros inscritos en las listas que lleva el centro de Arbitraje y conciliación Mercantil de dicha Cámara. El tribunal así constituido se sujetará a lo dispuesto por las normas procesales civiles y aquellas que las reglamenten, modifiquen o adicionen, de acuerdo con las siguientes reglas: a.) El Tribunal estará integrado por tres árbitros; b.) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje mencionado; c.) El tribunal decidirá en derecho; d.) El Tribunal sesionará en Bogotá D. C. en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D. C.

DÉCIMA CUARTA: DELEGACIÓN. El representante legal de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. podrá delegar en los funcionarios de la misma, las facultades para contestar las peticiones, quejas, reclamos y recursos y solicitudes de indemnización, en nombre de esta.

DECIMA QUINTA: PREVALENCIA. Las partes se reservan el derecho de pactar cláusulas adicionales o especiales, las cuales prevalecerán sobre las condiciones uniformes del presente contrato, en caso de presentarse conflicto entre éstas y aquellas. El presente contrato se entiende celebrado entre CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. y el USUARIO, en la fecha de la imposición del envío.

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

DECIMA SEXTA: ACEPTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS. El USUARIO declara haber leído y aceptado las cláusulas y artículos del Contrato de Prestación de Servicios Postales y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.

Actualización: 02 - 27102021

Carvajal Soluciones de Comunicación S.A.S.
NIT: 800.096.812-8
Calle 17 No. 69 - 95 • T: (60+1) 410 4977
Zona Industrial Montevideo • Bogotá, Colombia

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

LISTA DE OBJETOS PROHIBIDOS 2.



Es una obligación del usuario de servicios postales de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S **abstenerse de enviar:**

A. Objetos prohibidos, peligrosos, materiales contaminantes, explosivos, animales vivos, papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor de similar naturaleza.

B. Objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito o su transporte se encuentre restringido por la ley.

C. Objetos que por su naturaleza o embalaje ponga en peligro a los funcionarios de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. o al público en general, o que pueda ensuciar o dañar otros objetos postales.

D. Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío o que deterioren las instalaciones o equipos de cualquier miembro de la red postales de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S.

Actualización: 01 - 16072021

PARÁMETROS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 3.

3.1. Mensajería Expresa Masiva

a. **La cobertura:** Continuamos operando en todo el territorio nacional cumpliendo con las exigencias de los procesos que movilizamos para ustedes. Es necesario considerar que en algunas zonas se pueden presentar restricciones en el transporte que pueden generar afectación en los tiempos de entrega.

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	
ÁMBITO	DÍAS
LOCAL	1 día
NACIONAL	2 a 6 días

Nota: Estos tiempos están sujetos a restricciones en el transporte.

b. **Las tarifas:** Para los contratos establecidos se consideran las pactadas contractualmente o en la oferta comercial.

3.2. Mensajería Expresa

TARIFA	URBANO	NACIONAL	ZONAL	DESTINO ESPECIAL
Primer Kilo	$ 4.000	$ 8.300	$ 4.200	$ 13.200
Kilo Adicional	$ 1.700	$ 2.200	$ 2.000	$ 5.400

3.3. Mensajería Expresa Masiva

TARIFA	URBANO	CAPITAL	POBLACIÓN CERCANA	POBLACIÓN LEJANA	DESTINO ESPECIAL
Sobre (200gr)	$ 1.450	$ 2.800	$ 2.950	$ 3.200	$ 12.900

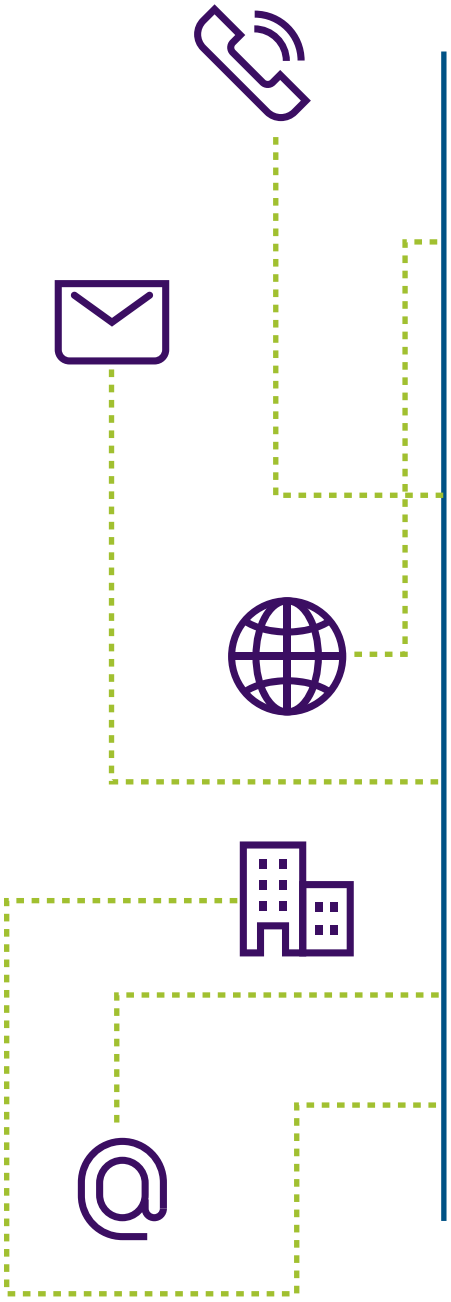
c. **Horarios de atención:** Para la trasmisión de los procesos continuamos con operación continua 7 x 24 y para los procesos de distribución de mensajería expresa y expresa masiva operamos en horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm, los servicios de consulta y seguimiento en la plataforma Delta están habilitados de manera continua las 24 horas del día.

Actualización: 02 - 16112022

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

LÍNEAS DE TELÉFONO, OFICINAS, PÁGINA WEB Y DIRECCIONES

4.



SUCURSAL BOGOTÁ
Calle 17 # 69-95
Barrio Montevideo
Tel: (60+1) 410 4977 Ext. 18129

SUCURSAL MEDELLÍN
Avenida 10 Dg. 52 # 80
Parque Empresarial Nórtico Bodega 39
Bello - Antioquia
Tel: (60+4) 384 5600

SUCURSAL BARRANQUILLA
Calle 77 # 67 - 37
Centro Comercial Acuario, Piso 2
Tel: (60+5) 330 9800

SUCURSAL CALI
Calle 15 A # 32-234
Yumbo
Tel: (60+2) 661 8150

PÁGINA WEB
https://www.carvajalcomunicacion.com

Actualización: 05 - 20102022

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQR 5.

TRÁMITE DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

El usuario acepta las siguientes condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización:

a) Las solicitudes de Indemnización y PQRs se presentaran en el siguiente orden: a) 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, y con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S. PARAGRAFO: 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. Parágrafo: De conformidad con el parágrafo 2º, 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.

b) Las solicitudes de indemnización deben ser presentadas por el usuario remitente dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales, contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del operador postal. El usuario destinatario podrá presentar solicitudes de indemnización por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

c) Para la presentación de las PQR's y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización. Las PQR´s podrán ser presentadas de acuerdo a lo señalado en el presente contrato.

d) Para solicitudes de indemnización el usuario acompañará dicha solicitud de la copia de su documento de identificación, copia simple y legible de la guía, prueba de admisión, o prueba de entrega, salvo en los servicios postales que no requieran las anteriores exigencias.

e) La respuesta por parte de CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN S.A.S., puede darse en el momento mismo de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, atendiendo los términos establecidos en la Ley.

f) Contra las decisiones que resuelvan las PQR´s de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas.

PARÁGRAFO PRIMERO: Sin perjuicio de lo establecido en la presente cláusula el procedimiento a seguir deberá cumplir con lo establecido en la resolución 5050 de 2016 proferida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, así como lo establecido en la Circular Externa No. 3 del 25 de mayo de 2021 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio y en las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

g) Vigilado por el Min. Tic. y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), Carrera 13 No. 27 - 00, pisos 3,4,5 y 10 en la ciudad de Bogotá, teléfono 018000910165, página web: http://www.sic.gov.co.

Actualización: 01 - 16072021

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE PQR 6.

REGISTRO DE PETICION QUEJA, RECLAMO O SOLICITUD

Ciudad_____Día_____Mes_____Año _____

Señores
CARVAJAL SOLUCIONES DE COMUNICACIONES S.A.S.

A continuación suministro los datos de ley, conforme al Artículo 23 de la Resolución CRC 3038 de 2011:

Fecha de Imposición del Objeto Postal: _____
Numero de guía:_____
Nombre del Remitente: _____
Dirección del Remitente: _____
Nombre del Destinatario: _____
Dirección del Destinatario: _____

Yo,_____, identificado como aparece al pie de mi firma, en ejercicio del derecho de petición que me otorga la ley postal, presento la siguiente petición, queja o reclamo:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Autorizo que la respuesta a la presente PQR sea enviada al siguiente correo electrónico:
_____

Atentamente,

Firma:_____
Nombre:_____
Identificación: _____

Actualización: 01 - 16072021

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

METAS Y MEDICIÓN DE INDICADORES 7.

Indicadores de PQR´s del servicio postal de mensajería expresa

INDICADORES DE RESPUESTA A SOLICITUDES Y PQR´S

AÑO -período-	2026			
	TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3	
INDICADOR	meta	real	meta	real
% RECLAMOS AL MES	1%	0,01%	1%	0,02%
TIEMPO DE RESPUESTA (días)	15	4	15	4

Actualización: V23WEB - 08102026

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

DIRECCIÓN Y TELÉFONO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO 8.



Vigilado por el Min. Tic. y la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Carrera 13 No. 27 - 00, pisos 3, 4, 5 y 10
en la ciudad de Bogotá,
teléfono 018000910165,
página web: http://www.sic.gov.co.

Actualización: 01 - 16072021

Carvajal
SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES 9.



Para consultar el régimen de protección de los usuarios de los servicios postales resolución CRC 3038 de 2011, ingresar al link:

https://www.crcom.gov.co/uploads/images/files/00005587%20RPU%20Postal.pdf

Actualización: 01 - 16072021