

Entre **COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA** y los usuarios hemos celebrado el presente **CONTRATO** para la prestación del servicio de transporte de encomiendas, las condiciones que acuerdan los contratantes son las consignadas por las disposiciones civiles y comerciales que rigen el transporte de cosas según lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte (en lo que le sea aplicable). EL **CONTRATO** aplica para el siguiente servicio prestados a saber:

PRIMERA. - OBJETO: El objeto del presente contrato será la prestación del servicio de transporte de cosas o mercancías cuyo peso o volumen sea superior a 5 kilogramos, consistente en la recepción, transporte y entrega dentro del país realizados con un envío debidamente identificado, conforme a las condiciones establecidas en el Código de Comercio.

SEGUNDA. - PRECIO Y FORMA DE PAGO: El Operador cobrará a los usuarios por la prestación del servicio, las tarifas fijadas y publicadas en los puntos de atención al público, centros de recepción, sitio virtual y otros medios de información destinados por el operador para tal fin, incluyendo la guía y/o factura de venta que se expida para tal efecto. La tarifa y forma de pago del servicio será el que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

TERCERA. – CONDICIONES DE TRANSPORTE Y ENTREGA: El tiempo para el transporte y entrega de la encomienda se cumplirá como obligación en los tiempos estipulados en sus tarifas, servicios y ofertas comerciales suministradas a los usuarios. De igual forma se reserva el derecho de modificar en cualquier momento por razones de tiempo, modo y lugar, caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderá que la cosa o mercancía transportada fue entregada sin novedad, cuando en el lugar de destino acepten a conformidad el recibido del mismo con la firma de la guía.

CUARTA. - OBLIGACIONES DEL TRANSPORTADOR - COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA: **1)** Recibir la mercancía o encomienda si cumple como objeto legal y seguro para transportar **2)** Expedir los documentos necesarios para el transporte (GUIA) **3)** Transportar la mercancía o encomienda a su destino **4)** Velar por la custodia, cuidado e integridad de la encomienda o mercancía hasta la entrega en el destino. **5)** Reconocer y pagar las pérdidas, daños y averías de la cosa transportada que se ocasionen en el transporte y sean por causas imputables de la empresa. Esta responsabilidad solo cesara cuando la cosa sea entregada al destinatario o a la persona designada para recibirla o reclamarla.

QUINTA. - OBLIGACIONES DE LOS USUARIO: Los usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

1) A entregar la mercancía o encomienda a la empresa transportadora en perfecto estado y en un embalaje adecuado y seguro para su transporte. **2)** Cumplir con el pago de los valores del flete, del seguro, definidos dentro del valor total del servicio de transporte según la forma de pago contratada. **3)** declarar el valor real de la mercancía o encomienda entregada a transportar. **4)** Informar del contenido real de la mercancía o encomienda entregado a transportar. **5)** A no entregar al transportador mercancías o encomiendas de prohibida circulación catalogadas por las normas legales del estado colombiano y por las políticas y reglamentos internos del transportador. **6)** A suministrar al transportador datos ciertos e idóneos del remitente y destinatario para la prestación del buen servicio. La no entrega por parte del remitente de dicha información lo hace responsable ante el operador de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información. **7)** El remitente acepta que el(os) envío(s) solo podrán ser entregados a personas capaces mayores de dieciocho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se les entregue a personas mayores de 12 años **8)** informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino. **9)** Aportar si es el caso, los documentos necesarios para el cumplimiento del transporte ante cualquier requerimiento de las autoridades competentes (Policía, Aduana, Sanidad y condiciones de consumo. El transportador no está obligado a examinar si dichos informes o documentos son exactos o suficientes). So pena de acciones administrativas y/o legales que generen la retención y/o decomiso de la encomienda. Caso en el cual el transportador no es responsable por realizar trámites.

SEXTA. - CAUSALES DE EXONERACION DE LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTADOR – COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA.: El transportador no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de las encomiendas u objetos en los siguientes casos:

A) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio de transporte 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. **Parágrafo:** Sin perjuicio de lo anterior, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a) Hechos originados en las decisiones de autoridades, incluidas las aduaneras y de policía. b) Cierre de puertos y vías terrestres c) las condiciones climatológicas d) Causa Extraña. **B)** Cuando la mercancía o encomienda haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. **C)** Cuando haya imprecisión o falsedad de la información suministrada por el usuario remitente en relación a la encomienda **D)** Cuando al momento de la entrega, no se manifieste y se deje consignado en la prueba de entrega observación sobre alguna novedad del estado de la mercancía, encomienda o cosa transportada. **E)** Cuando la mercancía, encomienda o cosa transportada viaje bajo responsabilidad del cliente, esto es, que no haya sido posible la verificación del contenido o estado y el mismo insista en el transporte. **F)** Cuando el Usuario remitente o destinatario suministraron información falsa, imprecisa o equivocada respecto de la encomienda entregada para la prestación del servicio. **G)** Cuando el usuario abandone por un término superior a tres (3) meses sin ningún tipo de reclamaciones o sin justificaciones legales. **H)** cuando la empresa sea víctima de engaño o conductas delictivas o ilegales de parte de los usuarios o terceros que ocasionen un daño impredecible o insuperable. **I)** cuando la mercancía o encomienda transportada no cuente con un embalaje adecuado y seguro para su transporte.

SEPTIMA. - PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE PQR (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION APLICABLES EXCLUSIVAMENTE AL SERVICIO DE ENCOMIENDAS: El usuario acepta las siguientes Condiciones para la presentación de sus PQRs y solicitudes de Indemnización en el siguiente orden: **a)** A presentar sus PQRs y solicitudes de indemnización a través de la Página web del transportador **b)** en el evento en que no sea posible ingresarla por la página web, el usuario podrá presentarla a través de las Líneas telefónicas o correos electrónicos que el transportador 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 transportador disponga para tal efecto, y, la fecha de presentación de las mismas se entenderá radicadas en la misma fecha de su presentación, esta información estará publicada en los puntos de atención al público, centros de recepción, sitio virtual y otros medios de información destinados por el operador para tal fin, incluyendo la guía y/o factura de venta expedida; con el cumplimiento de las formalidades que para tal fin tenga dispuesto, la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA, de acuerdo al código de comercio. **Parágrafo:** Cualquier solicitud que no se encuentre relacionada con el cumplimiento en el curso del envío identificado con guía, nombre y número de identificación (Remitente o destinatario según sea el caso), Copia clara de la guía y documento de identificación, hechos que fundamenten la PQRs o la solicitud de indemnización, dirección física, numero de contacto, correo electrónico para notificar la respuesta, no se considerará como PQR, y por consiguiente no se le dará el trámite previsto en esta Cláusula.

OCTAVA. – SOLICITUDES DE INDEMNIZACION: EL USUARIO tiene derecho de presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el código de comercio.

NOVENA. – TERMINO PARA RESPONDER LAS PQR's Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION: El TRANSPORTADOR resolverá la PQR's o solicitud de indemnización presentada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Sin embargo, este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, lo cual será oportunamente informado al usuario, de conformidad con lo establecido para el efecto en el código contencioso administrativo.

DECIMA. - NOTIFICACION DE LAS DECISIONES: La COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA. Dara respuesta de la PQR's y solicitud de indemnización radicadas, mediante correo electrónico o físico, teniendo en cuenta el medio utilizado o solicitado por el usuario.

DECIMA PRIMERA. - PROCEDIMIENTO PARA EL PAGO DE INDEMNIZACIONES: Dado el caso donde La COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA. Reconozca indemnización al usuario, la cual será notificada por los medios mencionados en el artículo décimo primero, este deberá seguir los procesos indicados por el transportador; dicha información estará publicada en el sitio virtual o página web (www.velotax.com.co) y otros medios de información destinados por el operador para tal fin, incluyendo la respectiva notificación previamente enviada e información telefónica.

DECIMA SEGUNDA. - CONTRATO DE TRANSPORTE. En los eventos de mercancías o encomiendas transportados, objeto del presente contrato dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las demás normas que le sean aplicables.

DECIMA TERCERA. - El presente contrato se entiende celebrado entre la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA y los usuarios remitentes y destinatarios, en la fecha de la imposición del envío conforme al contenido de la información a que se refiere la guía que ampara el envío.

DECIMA CUARTA. - DECLARACIONES DE LOS USUARIOS. El usuario 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 conoce el tipo de cubierta empaque o embalaje requerido para el envío y que por tanto es su responsabilidad hacerlo en debida forma, según el contenido del envío. **C)** Que lo declarado por EL USUARIO es real y no simulado y que será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la Ley o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas. **D)** 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, seguros mínimos y máximos, valores declarados, valor de medición de la encomienda, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQRS y/o solicitudes de indemnización. **E)** Que son bienes muebles legales, de procedencia legal y que no contiene ningún elemento ilícito o categorizado dentro de un tipo penal de la legislación colombiana **F)** Que ha conocido y aceptado el contenido de la factura cambiaria o guía de transporte, que la misma ha sido diligenciada en su presencia y que ha podido confirmar toda la información allí consignada. **G)** Que los objetos contenidos dentro de la cosa transportada, mercancía o encomienda, 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. Que cumplan con la ley tributaria. **H)** La COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA. Tiene derecho mas no obligación de revisar la mercancía o encomienda, en los casos autorizados por la ley, sin limitación alguna. En el evento en que el operador 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.

DECIMA QUINTA. – VALOR DECLARADO. Se entenderá este concepto el valor que deberá declarar el remitente y que está compuesto por el costo de la mercancía en el lugar de su entrega al transportador, más los fletes y seguros a que hubiere lugar. Los valores mínimos y máximos declarados y aceptados por la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX, serán publicados en las tarifas y servicios en los puntos de atención al público, centros de recepción, sitio virtual y otros medios de información destinados por el operador para tal fin, incluyendo la guía y/o factura de venta que se expida para tal efecto.

DECIMA SEXTA. – VALOR DE MEDICION DE LA TARIFA. De acuerdo al tamaño y peso de la encomienda o mercancía, se validará si la tarifa del servicio se adecuara al volumen o al peso, mediante fórmula aritmética que consta en multiplicar el ancho x largo x alto en centímetros y dividir este resultado en el factor de conversión definido y divulgado, para el caso de la COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX es de seis mil (6.000), el resultado se comparara con el peso en bascula, estos datos se registraran y la tarifa se generara según el de mayor valor.

DECIMA SEPTIMA. - PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA: Según el servicio contratado se llevará a cabo lo siguiente: **TERMINAL A TERMINAL:** El destinatario debe dirigirse a la oficina de la ciudad de destino con la cedula original, como requisito indispensable para que se realice la entrega de la misma. En el caso donde se halla contratado el servicio de encomiendas con forma de pago Contra-Entrega el usuario destinatario deberá realizar el pago del (los) envió(s), correspondiente al valor registrado en la guía de transporte o factura antes de realizar la entrega, si el usuario destinatario se negara a efectuar el pago, el transportador no estará obligado a realizar la entrega. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización la cual deberá estar 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, tales autorizaciones deberán llevar fecha real de la realización, numero de cedula, nombre legible y firma. **TERMINAL A DOMICILIO:** El operador entregara a domicilio según los datos suministrados por el usuario, en caso de que se presente alguna novedad de la entrega en la dirección ya indicada, los usuarios deberán asumir los costos de re direccionamiento dado la distancia y tiempo. En el caso donde se halla contratado el servicio de encomiendas con forma de pago Contra-Entrega el usuario destinatario deberá realizar el pago del (los) envió(s) antes de la entrega, este valor corresponde al registrado en la guía de transporte o factura, más el valor de re direccionamiento dado el caso y si se presentara, Si el usuario destinatario se negara a efectuar el pago, el transportador no estará obligado a entregar. En caso de que el destinatario solicite cambio de dirección o autorice la entrega a un tercero, deberá emitir una autorización antes de realizar la entrega a la dirección suministrada, la cual deberá estar 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, tales autorizaciones deberán llevar fecha real de la realización, numero de cedula, nombre legible y firma del representante, dado el caso omiso a esta cláusula se le cobrara de igual manera un valor adicional correspondiente al re direccionamiento.

DECIMA OCTAVA. – CELEBRACION Y ACEPTACIÓN DEL CONTRATO. LOS USUARIOS REMITENTES Y DESTINATARIOS declaran haber leído y aceptado las cláusulas y artículos del Contrato de Prestación de Servicio y declaran que el mismo se celebra en la fecha y hora de imposición de la cosa a transportar, mercancía o encomienda y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo, en cuanto las mismas se encuentran incorporadas a la factura cambiaria o guía de transporte.

DECIMA NOVENA.- De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2.013, ley de habeas data 1266 de 2.008, autorizo, al utilizar los servicios de Encomiendas, como Titular de los datos, que estos sean incorporados en una base de datos bajo la responsabilidad de LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA, con la finalidad de mantener, desarrollar y controlar la presente relación contractual y en base a la política de tratamiento, a la cual podré tener acceso mediante Correo electrónico y página Web. De igual modo, declaro haber sido informado de que puedo ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, mediante escrito dirigido a LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES VELOTAX LTDA, a la dirección de correo electrónico encomiendas@velotax.com.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a Carrera 6 No 21- 34; barrio el Carmen en la ciudad de Ibagué (Tolima), Mayor información: www.velotax.com.co, Correo de contacto: mensajeria@velotax.com.co. Peticiones quejas y reclamos: Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) <http://www.sic.gov.co>. Sede CAN Avenida Carrera 50 No. 26 - 55 Interior 2 Bogotá, Colombia. Conmutador (571) 5880234. Contactenos@sic.gov.co. Línea gratuita nacional 01 8000 910165.