

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERÍA EXPRESA.

Entre Cootransmagdalena Ltda empresa con domicilio principal en la ciudad de Bucaramanga, identificada con Nit. 890.270.738-3, 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 objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, a un destinatario local o nacional, hemos celebrado el presente Contrato de Prestación de Servicio Postal de Mensajería Expresa que se registrará 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, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y las disposiciones consagradas en **los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.**

SEGUNDA: OBJETO. Cootransmagdalena se compromete con el usuario a prestar los servicios de "MENSAJERÍA EXPRESA", consistentes en la recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales cuyo peso no exceda de cinco (5) kilogramos, 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 USUARIO conoce y acepta expresamente las tarifas que han sido presentadas por Cootransmagdalena y se obliga a cancelar el valor facturado por el servicio contratado de conformidad con las tarifas respectivas (las tarifas se ajustan a las disposiciones legales y reglamentarias y se encuentran fijadas en cada oficina de Cootransmagdalena en el momento de la imposición del envío).

CUARTA: PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DEL OBJETO POSTAL. El plazo máximo de entrega de los objetos postales será el estimado en la guía, correspondiente al destino determinado por el usuario remitente. En todo caso los plazos para la prestación de los servicios postales prestados por Cootransmagdalena, serán los fijados por la Ley y la Regulación, sin perjuicio de lo que establezca COOTRANSMAGDALENA, en todo caso no podrá sobrepasar los límites que indique la Ley. Cuando un envío postal sea entregado por el usuario remitente a Cootransmagdalena para su envío, después de los horarios establecidos por el punto de servicio para su recolección, COOTRANSMAGDALENA contará con un día más para la entrega del objeto postal al usuario destinatario.

QUINTA: OBLIGACIONES DE COOTRANSMAGDALENA: En virtud del presente contrato, COOTRANSMAGDALENA se obliga especialmente

a: a) Prestar el servicio de mensajería expresa en los tiempos acordados en la guía (salvo causa extraña fuerza mayor, caso fortuito, hecho de un tercero y culpa del usuario remitente y/o destinatario). b) Abstenerse de hacer uso de marcas, leyendas y/o propaganda comercial que no correspondan a la realidad y que pueda llegar a inducir a error al usuario, en relación con el precio, las características, las propiedades, la calidad y/o idoneidad del servicio ofrecido. c) Recibir en los puntos de servicio de COOTRANSMAGDALENA los envíos que imponga el usuario y entregarlos dentro de los términos establecidos para cada uno de los servicios contratados. d) Informar oportunamente al USUARIO, sobre cualquier irregularidad que se presente, obrando con buena fe, evitando dilaciones injustificadas durante la prestación del servicio. e) Prestar los servicios postales, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en igualdad de condiciones. f) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, las directrices consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) cuando sean aplicables, las resoluciones expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y demás normas vigentes. g) Recibir, atender, tramitar y responder las PQR's

presentadas por EL USUARIO. h) En los casos de pérdida, expoliación o avería de un envío, pagar el valor que corresponda de acuerdo con lo estipulado en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 y Código de Comercio, previa investigación operativa del hecho que le dio origen. i)

Suministrar y publicar en todos los puntos de atención al público, o en medio de comunicación escrito, información actualizada y clara, veraz, completa, oportuna y gratuita en relación con los siguientes aspectos: 1) El contenido del contrato de prestación de servicios, que rige el servicio postal contratado; 2) Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos de entrega, entre otros; 3) Tarifa total del servicio, incluyendo los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo que tenga lugar; 4) Lista de los objetos postales prohibidos, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de la Resolución CRC 3038 de 2011; 5) Dirección y teléfono de las Oficinas de Atención al Usuario; 6) Número de la línea o líneas de atención al usuario y de la página web del operador. j) Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR y las solicitudes de indemnización, con sujeción a lo dispuesto por la ley y la regulación de la materia. k). Informar al USUARIO el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal. l). Garantizar la seguridad de la red postal con el fin de asegurar la inviolabilidad de los envíos postales, la información que cursa a través de dicha red y los datos personales de los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de los requerimientos efectuados por autoridad judicial. m) Llevar de manera electrónica o por cualquier otro medio, un registro debidamente actualizado de las PQR y solicitudes de indemnización, en el cual se identifique: nombre, identificación y dirección del usuario; fecha de presentación; Código Único Numérico asignado; el motivo de la PQR o solicitud de indemnización; la fecha y resumen de la respuesta proferida por COOTRANSMAGDALENA a dicha PQR o solicitud de indemnización. n) Cumplir con las demás obligaciones y cláusulas contenidas en el presente contrato.

SEXTA: DECLARACIONES DEL USUARIO: 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 del objeto postal. 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, por los reglamentos de la Unión Postal Universal 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, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, trámite de las PQRs y/o solicitudes de indemnización.

SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL USUARIO: Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas, son obligaciones del USUARIO del servicio postal prestado por COOTRANSMAGDALENA las siguientes: a) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable. b) Pagar la tarifa del servicio postal contratado conforme a las características del envío. c) Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado. d) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos. e) Hacer uso de la información suministrada por COOTRANSMAGDALENA, para la correcta ejecución del presente contrato y del servicio prestado. f) Identificarse ante COOTRANSMAGDALENA con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte y caso de ser persona jurídica con el Certificado de Existencia y Representación legal, como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía. g) Abstenerse 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 cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino, que por su naturaleza o embalaje ponga en peligro a los funcionarios de COOTRANSMAGDALENA o al público en general, pueda ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador de mensajería expresa,

características que han sido dadas a conocer previamente por COOTRANSMAGDALENA al USUARIO del servicio 4. Alimentos o sustancias que requieran cadena de frío.

OCTAVA: OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: De conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, se consideran objetos postales prohibidos los siguientes: 1. Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley. 2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino. 3. Objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos 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. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de Servicios a sus usuarios.

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.

NOVENA: DISPOSICIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES PROHIBIDOS: Cuando COOTRANSMAGDALENA sospeche de manera fundada que un objeto postal presentado en su oficina de admisión contiene algún objeto cuya circulación se encuentre prohibida, o que no corresponda al contenido declarado, se invitará al USUARIO a que lo abra, y si este se resistiere a hacerlo se denegará la admisión de dicho objeto. De ser previsible la comisión de un delito se dará aviso inmediato a las autoridades correspondientes. Cuando COOTRANSMAGDALENA tenga fundada sospecha de que alguno de los envíos ya admitidos, contiene un objeto prohibido, y en caso de que el mismo no implique la comisión de un delito, contactará al remitente o en su defecto al destinatario, con el fin de solicitar su autorización para abrir el objeto postal. En caso de que el usuario contactado deniegue la solicitud, COOTRANSMAGDALENA no está obligada a cursar dicho envío a través de la red postal, con el fin de preservar la seguridad de la misma. Transcurridos los tres (3) meses de que trata el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, sin que haya sido posible contactar al usuario u obtener su autorización para abrir el objeto postal ya admitido, COOTRANSMAGDALENA podrá abrir el objeto postal y verificar si el mismo corresponde a un objeto postal prohibido. De tratarse de un objeto prohibido, COOTRANSMAGDALENA podrá disponer del bien con estricta sujeción al procedimiento que para tales efectos señale el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En caso de que el objeto postal no constituya un objeto prohibido, COOTRANSMAGDALENA deberá entregar el objeto al usuario destinatario o devolverlo al usuario remitente en el mismo término del servicio inicialmente contratado. COOTRANSMAGDALENA dejará constancia de las gestiones llevadas a cabo para contactar al remitente o en su defecto al destinatario, así como de la verificación acerca de si el objeto postal constituye o no un objeto prohibido. Las constancias se conservarán en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009.

DECIMA: DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO de los servicios postales prestados por COOTRANSMAGDALENA los siguientes: a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. b) El respeto a la intimidad. c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales. d) La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas. e) 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, reclamaciones, PQR y solicitudes de indemnización que se haya presentado ante COOTRANSMAGDALENA. g) Percibir las indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales, conforme a las reglas de indemnización establecidas en la Ley 1369 de 2009, la Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa o las demás normas que las modifiquen, aclaren, adicionan o sustituyan. h) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario. i)

La prestación permanente del servicio contratado conforme las características del servicio ofrecido por COOTRANSMAGDALENA. j) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas por COOTRANSMAGDALENA. k) La identificación de los operadores

postales que intervengan en la prestación del objeto postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.

DECIMA PRIMERA: DERECHOS DEL USUARIO REMITENTE: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO remitente los siguientes: 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. Cuando se trate de reexpediciones internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras. d) Solicitar a COOTRANSMAGDALENA la indemnización de los perjuicios que se genere con ocasión del incumplimiento de las Resolución 3038 art. 38 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones aplicables al servicio de mensajería expresa, en los casos de avería, expoliación y pérdida lo contemplado en el código de Comercio y en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009 o demás normas que las modifiquen, aclaren, adicionan o sustituyan. e) Solicitar la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

DECIMA SEGUNDA: DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS: Sin perjuicio de los que por vía general le otorgan las normas legales y reglamentarias, son derechos del USUARIO destinatario los siguientes: a) Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por COOTRANSMAGDALENA. 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, pérdida 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.

DECIMA TERCERA: CAUSALES Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO: Los envíos postales una vez recibidos por COOTRANSMAGDALENA y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de COOTRANSMAGDALENA 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 COOTRANSMAGDALENA en la prestación del servicio postal, el USUARIO afectado tendrá derecho a solicitar el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el presente contrato, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 38 de la Resolución CRC 3038 de 2011, 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 CUARTA: RESPONSABILIDAD DE COOTRANSMAGDALENA: Los envíos postales una vez recibidos por COOTRANSMAGDALENA y en tanto no lleguen al destinatario, serán responsabilidad de COOTRANSMAGDALENA y este responderá por el 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.

DECIMA QUINTA: CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL DE

MENSAJERÍA EXPRESA: COOTRANSMAGDALENA 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 remitente en relación con el contenido del objeto postal y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relacione con el incumplimiento alegado. d) Cuando el usuario remitente no 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 del operador postal. 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.

DECIMA SEXTA: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS - PQR-: El USUARIO del servicio postales prestado por COOTRANSMAGDALENA tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos, en adelante - PQR-, relacionados con la prestación del servicio postal contratado. Por su parte, COOTRANSMAGDALENA tiene la obligación de recibir, tramitar y responder las PQR presentadas por el USUARIO, con arreglo a las normas relativas al derecho de petición consagradas en el Código Contencioso Administrativo. Contra las decisiones que resuelvan las PQR del USUARIO, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión, en los casos en que legalmente procedan.

DECIMA SEPTIMA: SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: El USUARIO tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la resolución CRC 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. El pago de la indemnización, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Contra la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición, y en subsidio el de apelación.

PARÁGRAFO. DEVOLUCIÓN DEL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN: Cuando el objeto extraviado por COOTRANSMAGDALENA es encontrado, se contactará al usuario que haya recibido la indemnización con el fin de comunicarle tal situación, quien a su vez tendrá la opción de recuperar el objeto, a cambio de la devolución del dinero recibido como indemnización. Si el usuario se niega a devolver el dinero, se seguirá el procedimiento establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para los objetos declarados en rezago.

DECIMA OCTAVA: FORMA DE PRESENTACIÓN: El USUARIO puede presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en forma verbal, escrita o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por COOTRANSMAGDALENA. Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, el USUARIO deberá indicar, independientemente de la forma en que estas sean presentadas, 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. Para el efecto, COOTRANSMAGDALENA facilitará formatos de presentación de PQR y solicitudes de indemnización en todos los puntos de atención a los usuarios. Sin perjuicio de ello, el USUARIO conserva el derecho de presentar las PQR y las solicitudes de indemnización en cualquier forma, legalmente admisible. A la solicitud de indemnización el USUARIO deberá anexar copia simple 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. En los casos en los que el USUARIO no conserve el documento a que se refiere el presente inciso y así lo manifieste en la solicitud de indemnización, COOTRANSMAGDALENA agregará al respectivo expediente la copia correspondiente. COOTRANSMAGDALENA no exigirá la presentación de documentos adicionales. Las PQR y solicitudes de indemnización presentadas por el USUARIO en forma verbal, podrán ser resueltas por COOTRANSMAGDALENA en la misma forma, entregando al usuario una constancia de su presentación y de la respuesta emitida. La respuesta por parte de COOTRANSMAGDALENA 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 el Código Contencioso Administrativo. COOTRANSMAGDALENA entregará al USUARIO por cualquier medio idóneo, constancia de la presentación de la PQR o solicitud de indemnización, y el respectivo Código

Único Numérico asignado, sin importar si la presentación se surtió de forma verbal o escrita. En caso de ser escrita se hará constar adicionalmente la fecha de radicación. El Código Único Numérico -CUN-identifica la PQR o solicitud de indemnización presentada, y deberá mantenerse durante todo el trámite, incluido el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. En el caso de PQR presentadas por escrito, COOTRANSMAGDALENA entregará adicionalmente una constancia que incluya la fecha de radicación.

DECIMA NOVENA: TÉRMINO PARA PRESENTAR LAS PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: La presentación de PQR y solicitudes de indemnización se regirá por los siguientes términos: El USUARIO podrá presentar PQR en relación con los servicios postales prestados por COOTRANSMAGDALENA en cualquier momento. Las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal cuando se trate de servicios nacionales, y seis (6) meses cuando se trate de servicios internacionales. Las solicitudes de indemnización por expoliación o avería deberán ser presentadas por el Usuario, destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. COOTRANSMAGDALENA no se encuentra obligada a indemnizar al USUARIO por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo PARÁGRAFO. **SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN CUANDO EL TIEMPO DE ENTREGA CONTRATADO ES MAYOR A 10 DIAS:** Cuando el tiempo de entrega contratado del objeto postal para servicios nacionales sea mayor a diez (10) días hábiles, el USUARIO remitente sólo podrá presentar la solicitud de indemnización una vez haya transcurrido dicho tiempo contratado.

VIGESIMA: SEGUIMIENTO DE PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN: El USUARIO que haya presentado PQR o solicitudes de indemnización, tiene derecho a consultar y obtener información precisa, en cualquier momento, acerca del estado del trámite de las mismas, mediante la utilización del Código Único Numérico suministrado al momento de la presentación de la solicitud. COOTRANSMAGDALENA facilitará dicha consulta a través cualquier medio tecnológico o electrónico dispuesto para tal fin por COOTRANSMAGDALENA.

VIGESIMA PRIMERA: RECURSOS: La interposición de recursos por parte del USUARIO tiene por objeto que COOTRANSMAGDALENA, o la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, ésta última en los casos en que procede el recurso de apelación, aclare, modifique o revoque una decisión tomada por COOTRANSMAGDALENA. Los recursos se tramitarán observando las siguientes reglas: a) Cuando el recurso sea formulado por escrito, esto es, a través de medio impreso o electrónico, según la elección del usuario, COOTRANSMAGDALENA le entregará dicha información a través de documento escrito e impreso en cuyo formato se incluirán casillas que le permitan escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, documento que una vez diligenciado por el usuario, se anexará por COOTRANSMAGDALENA al escrito de reposición. b) Cuando el recurso sea formulado de manera verbal, la información antes señalada y la opción de escoger entre la interposición o no del recurso de apelación, deberá entregarse por el mismo medio y COOTRANSMAGDALENA almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses. **RECURSO DE REPOSICIÓN:** El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante el mismo funcionario que haya proferido la decisión. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por COOTRANSMAGDALENA para el efecto. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por COOTRANSMAGDALENA dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición. **RECURSO DE APELACIÓN:** Al momento de la interposición del recurso de reposición por Parte del USUARIO, COOTRANSMAGDALENA le informará en forma expresa y verificable, el derecho que le asiste a interponer el recurso de apelación, en caso de que la respuesta que emita COOTRANSMAGDALENA al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones. En tal caso, COOTRANSMAGDALENA remitirá dicho recurso de apelación de manera automática a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta lo resuelva.

VIGESIMA SEGUNDA: TÉRMINO PARA RESPONDER LAS PQR Y LAS SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN Y

OPERANCIA DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: COOTRANSMAGDALENA resolverá la PQR o solicitud de

indemnización presentada, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario de conformidad con lo establecido para el efecto en el Código Contencioso Administrativo. Si pasado el término antes señalado, el USUARIO no es notificado de la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por parte de COOTRANSMAGDALENA operará el silencio administrativo positivo y en razón a ello se entenderá que la PQR o la solicitud de indemnización ha sido resuelta en forma favorable al USUARIO, salvo que se demuestre que el éste auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas. Una vez ocurrido el silencio administrativo positivo, COOTRANSMAGDALENA de oficio materializará sus efectos dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a su ocurrencia y en caso de que ésta incumpla con dicha obligación, el USUARIO no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento.

VIGÉSIMA TERCERA: NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES: Las decisiones adoptadas por COOTRANSMAGDALENA dentro del trámite de una PQR o solicitud de indemnización, serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 44 y 45 del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan. COOTRANSMAGDALENA podrá establecer mecanismos alternos de notificación, que cumplan con los requisitos que para tales efectos determine la Superintendencia de Industria y Comercio. Las notificaciones personales se surtirán en la misma oficina donde se presentó la PQR o la solicitud de indemnización. En caso de haber sido formulada verbalmente la PQR o solicitud de indemnización, y COOTRANSMAGDALENA requiera dar respuesta por escrito, la notificación se hará en la oficina de atención al usuario más cercana a la dirección suministrada por el USUARIO para dicho efecto. En relación con las notificaciones electrónicas, se entenderán surtidas una vez se genere el acuse de recibo de la decisión de COOTRANSMAGDALENA por parte del USUARIO, de conformidad con lo previsto en la Ley 962 de 2005 o las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

VIGÉSIMA CUARTA: CLÁUSULAS ADICIONALES: 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.

VIGESIMA QUINTA: RETENCIÓN DOCUMENTAL: De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1369 de 2009, las guías y documentos soporte de entrega, constancias de recibo y cualquier otro documento que utilice COOTRANSMAGDALENA para la prestación del servicio y que ésta estime pertinente de ser conservado, deberá guardarse por un periodo no menor a tres (3) años desde la fecha de su expedición, sin perjuicio de los términos establecidos en normas especiales. Vencido dicho periodo, tales documentos podrán ser destruidos siempre que se asegure, por cualquier medio técnico o tecnológico, su reproducción exacta.

VIGESIMA SEXTA: DELEGACIÓN: El representante legal de COOTRANSMAGDALENA 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 COOTRANSMAGDALENA

VIGESIMA SEPTIMA: MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO: Para efectos de atención de las PQR y las solicitudes de indemnización, COOTRANSMAGDALENA pone a disposición del USUARIO, entre otros, los siguientes medios físicos y/o tecnológicos:

VIGESIMA OCTAVA: 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.