

1. CONTRATO DE RESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

Entre COORDINADORA MERCANTIL S.A. y el remitente se ha celebrado el presente CONTRATO DE MENSAJERIA EXPRESA. Se considera también que para la prestación del servicio postal de mensajería expresa, las condiciones que acuerdan los contratantes son las previstas en las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte y en lo que le sea aplicable, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes, que en estas materias, han sido ratificados por Colombia. EL CONTRATO se registrará por las siguientes cláusulas: PRIMERA.- OBJETO: El objeto del presente contrato será la prestación del servicio postal de Mensajería expresa en virtud el cual el Operador POSTAL desarrolla 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. 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. La tarifa y forma de pago del servicio postal será el que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto. TERCERA.- EL PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES: Se pactan de acuerdo a lo dispuesto en el Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Resolución 3095 de 2011 proferida por la CRC y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen y en todo caso el operador postal cumplirá con su obligación de entrega en los tiempos estipulados en sus tarifas y ofertas comerciales a los usuarios. CUARTA.- OBLIGACIONES DEL OPERADOR: Se sujetaran 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 y las normas que las modifiquen, adicionen o complementen. QUINTA.- OBLIGACIONES DEL USUARIO: Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario tendrá las siguientes obligaciones: 1) A declarar el valor real del objeto postal 2) Informar del contenido real del objeto postal 3) A entregar al Operador Postal objetos postales no prohibidos por las normas postales y por las políticas y reglamentos internos del operador postal 4) A suministrar al Operador Postal 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 postal de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta o deficiencia de dicha información. 5) El remitente acepta que el envío solo podrán ser entregados a personas capaces mayores de dieciocho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a personas mayores de 12 años 6) informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino. SEXTA.- DERECHOS DEL USUARIO: Los USUARIOS del servicio postal de mensajería expresa tendrán los derechos consagrados en el capítulo tercero, artículos 17-18-19 y 20 de la Resolución 3038 de 4 de abril de 2011 y demás normas legales complementarias. SEPTIMA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL Y CONSECUENCIAS: se consideran causales de incumplimiento del contrato por parte del operador postal las siguientes : a) pérdida del objeto postal. b) avería del

objeto postal. c) incumplimiento en el tiempo de entrega pactado en la oferta de servicios. d) y el incumplimiento de todas aquellas condiciones negociadas y pactadas no justificadas por el operador. CONSECUENCIAS: El incumplimiento de las causales anteriores, acarrea para el Operador Postal la aplicación del régimen sancionatorio en la prestación de los servicios postales descrito en el título VII, de la ley 1369 de 2009 y otorga el derecho a los usuarios a solicitar el pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3º del artículo 25 de la ley 1369 de 2009. OCTAVA.- CAUSALES DE EXONERACION DE LA RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL: COORDINADORA MERCANTIL S.A. como Operador Postal no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal 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 o la pérdida, expoliación o avería del objeto postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito, siempre que el operador pueda demostrar al ocurrencia de dichos fenómenos. b) cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley. c) cuando haya imprecisión de 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 presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales y 6 (seis) 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 a la recepción del objeto postal. 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 e) Las causales de incumplimiento del remitente o destinatario, las cuales se encuentran descritas en nuestro sistema de información y rastreo, como novedades operativas y causales de no entrega. NOVENA: TRAMITE DE PQR's Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION: Además de las condiciones contenidas en el Título IV de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, 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 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 Coordinadora Mercantil S.A., de acuerdo al título III, Capítulo III, artículo 23 de la resolución 3038 de 2011. Parágrafo 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 en esta Cláusula. DECIMA. 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. DECIMA PRIMERA.- CONTRATO DE TRANSPORTE. En los eventos de envíos transportados, objeto del presente contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para los objetos postales, se regirá por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las demás normas que le sean aplicables.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Línea de Atención al Usuario a Nivel Nacional 01 8000 520555

NUESTROS CENTROS DE RECIBO A NIVEL NACIONAL

Armenia línea local de recogida 753 8893

- Centro: Calle 16 No.13-39 Centro tel. 735 8893

Barranquilla línea local de recogida 3638000

- Terminal de Carga: Calle 30 No.4-137 tel. 363 8000
- Paseo Colón: Calle 34 No.40-29 Local 4 tel. 340 8896
- Shopping: Calle 35 No.43-115 tel. 372 2591
- Country 76: Calle 76 No.52-40 Local 2 tel. 368 0202
- La 38: Carrera 38 No. 42 – 24 Local 1 tel. 372 09 91
- Prado Abajo: Carrera 52 # 70-210 tel. 300 6272
- Plaza del Prado: Carrera 49B # 79-01 Local 10 tel. 312 5244

Bogotá línea local de recogida 486 8080

- Terminal de Carga: Calle 13 No.68D-31 tel. 486 8080
- Toberín: Calle 166 No. 19-95 tel. 677 2839
- Corferias: Av. La Esperanza # 40 – 20 tel. 268 7517
- El Restrepo: Calle 15 Sur No.18-54 tel. 361 4156
- Centro: Calle 18 No.8-69 tel. 334 2855
- El Lago: Carrera 14 No. 79 – 26 Local 2 tel. 257 4052 / 257 6164
- 7 de Agosto: Cra. 27 A No.63 F-30 Local 1 tel. 225 2472
- Chicó: Cra. 15 No.95-34 Local 109-110 C.C Chicó Centro tel. 466 0260
- Chía: Av. Pradilla No. 3-57 Local 2 tel. 884 4705
- San José: Cra. 20 A No. 8-25 Local 101 tel. 360 5452
- San Andresito: Calle 9 No. 36-80 tel. 351 1729

- San Victorino: Cra. 12 A No. 10-37 tel. 243 9910
- Unicentro: Cra 15 A #119-47 Local 2. tel: 703 9662
- Ricaurte: Cra 28 No. 8 – 46 Local 2 tel. 309 99 47
- Fontibón: Cra. 100 No. 24 D-69 tel. 421 2883
- Las Ferias: Cra. 69 No. 75-62 tel. 473 3991
- Prado: Cra. 47 No.129-19 tel. 627 7485
- Dorado Plaza: Calle 25 B No.85C-15 tel. 404 7887
- Galerías: Transv. 24 No. 53D-24 tel. 217 0192
- Las Américas: Av. Américas No. 62-23 tel. 262 7913
- Cedritos: Av. 19 No.143-04 tel. 626 5719
- Alamos: Transv. 93 No.63-88 tel. 544 6894
- Terminal Terrestre: Autopista Medellín Km 3.5 costado sur vía Siberia Terminal Terrestre de carga Bogotá Local A-8 tel. 841 5881
- Castellana: Cra. 46 No.93-08 tel. 236 4386
- Santa Bárbara: Calle 123 No. 7-41 Local 102 tel. 620 4944
- Alquería: Cra. 52 C No. 38-03 Sur tel. 711 2926
- Carvajal: Cl. 37 No. 72L – 24 Sur tel. 755 2715
- San Victorino 2: Calle 12 No. 13 – 46 tel. 243 67 95
- Primera de Mayo: Cr. 69 B No. 37 A – 23 Sur tel. 749 82 27
- Calle 13: Cra. 16 No. 12 – 89 Tel. 342 6874
- Polo Club: Av. Cra 24 No. 80-14 Local 10 . tel. 703 5904
- Estación Sabana: Cra. 20 No. 14 – 37 tel. 370 2634
- Estanzuela: Diagonal 7 #14-18 tel. 390 4504
- Neos Moda: Av Jiménez carrera 10 esquina local 131 . C.Cial Neos Moda tel. 300 647 3871

Bucaramanga línea local de recogida 646 1480

- Terminal de Carga: Aut. Bucaramanga Girón Km 7 No. 16-10 tel. 646 1480
- La Isla: Calle 55 No. 18-27 tel. 643 5231
- Centro: Calle 41 No. 16 – 83 Local 4 – Ed. Portobello tel. 630 2568
- Provenza: Calle 105 No. 22 – 24 tel. 696 0561
- San Francisco: Cra. 22 No. 21 – 78 Local 3 C.C. Arabella tel. 697 8487
- Piedecuesta Centro: Calle 8 #7-10 tel. 665 4084
- Repuesteros: Cra 15 #19A – 34 tel. 671 1037

Buenaventura línea local de recogida 240 44 20

- Centro: Cra. 5 # 1-30 LOCAL 105 – Ed. Almirante tel. 240 4420

Cali línea local de recogida 690 2121

- Terminal de Carga: Cra. 36 No. 13-290 Urbanización Acopi Yumbo tel. 690 2121
- Centro: Cra. 7 No.12-50 Local 127 tel. 889 5782

- Centro Calle 14-Monserrate: Calle 14 No.7-75 Local 12 A tel. 884 1960
- Pasarela: Av. 5 A Norte No.23DN-25 tel. 661 1671
- San Nicolás: Cra. 5 No. 16-56 Local 107 tel. 888 0948
- San Bosco: Calle 10 No.15-40 tel. 557 1684
- Belalcazar: Cra. 15 No.18-56 tel. 883 5180
- Tequendama: Calle 5 No.43A-05 tel. 553 4795
- Calle 34: Calle 34 No.4-09 tel. 442 3818
- Alameda: Cra. 27 #8-76 tel.371 0011
- Tuluá: Calle 29 # 24A – 18 tel. 224 6996
- Santa Mónica: Av 8 N # 15 N – 32 tel. 345 0199
- Calle 21: Carrera 5 #20A – 13 tel. 487 8880
- Flora Industrial: Cra. 5n #51n – 101 tel. 345 1635
- Municipal: Cra. 15 #33A -17 tel. 373 5551

Cartagena línea local de recogida 693 0708

- Terminal de Carga: Centro Industrial y de Almacenamiento Ternera Km 1 vía Turbaco Bodega 1 tel. 693 07 08 -661 97 98
- Bazurto: Calle 29B2 # 25A-23 Local 11 Sector los plátanos tel. 669 45 00
- Matuna: Calle 32 #8-33 Local 18A Comercios La Matuna tel. 660 8301

Cúcuta línea local de recogida 5955765

- Terminal de Carga: Calle 0 No. 1-10 Vía al Aeropuerto tel. 595 5765
- Calle Caldas: Calle 11 No. 0-42 Local 2 Centro tel. 572 0849

Ibagué línea local de recogida 260 0382

- Terminal de Carga: Calle 20 No. 12 Sur – 29 tel. 260 0382

Ipiales línea local de recogida 773 6038

- Centro: Carrera 11 No. 15-42 tel. 773 60 38

Manizales línea local de recogida 889 9340

- Terminal de Carga: Estación Uribe – Bodega 3 tel. 889 9340

Medellín línea local de recogida 350 0040

- Terminal de Carga: Calle 30 A No.53-16 tel. 350 0040

- Av. Ferrocarril: Cra. 57 No.49-91 tel. 231 4053
- Palacio de Exposiciones: Calle 41 # 55 – 35 tel. 232 88 14
- C.C Mayorca: Calle 51 Sur No.48-57 Local 101 tel. 281 5262
- El Palo: Cra. 45 No. 49-69 tel. 251 6241
- Galerías de Ayacucho: Calle 49 No.54-48 tel. 513 1256
- Itagüí: Cra. 52 D No.81 A 10 Supercentro de la Moda tel. 277 7429
- Itagüí Plaza: Cra. 52 # 52-63 local 104 tel. 479 7262
- Pioneros: Calle 46 No.51-13 tel. 511 9172
- C.C San Nicolás: Calle 43 No.54-139 Local 2239 tel. 531 5817
- Zona Franca: Rionegro Local 108D Ed. Administrativo tel. 561 5730
- Niquía: Diagonal 50a # 38-10 Local 103 tel. 467 9480
- San Juan: Calle 44 No 77 – 75 tel. 412 51 28
- Los Monjes: Calle 49 A #55ª – 29 Sector Centro – Ed. Los Monjes Local 101.
tel. 366 4490
- Bello: Parque Principal Calle 52 #47-39 tel. 272 13 81
- Envigado: Calle 38A Sur 43-53 tel. 276 23 94
- Santuario: Parque Principal Calle 52 #49-11 tel. 567 30 30
- Guayabal: Calle 7 sur # 51a-75 y 79 tel. 255 3264
- Parque del Poblado: Cra. 43 B # 8 – 23 tel. 583 7372
- Mayorca Torre 2 Nueva Etapa: Cr 48 Av. Las Vegas # 50 Sur 128 Local 99001 tel.
604 6425
- La 80 Laureles: Carrera 81 # 36 – 28 tel. 589 7672
- Belén: Cra. 78 # 29 – 11 tel. 580 77 30
- Los Sauces: Calle 49 B #65 – 12 Sector Avenida Colombia tel. 260 29 35
- Cabañas: Cra 52 # 36 – 09 tel. 599 26 99

Montería línea local de recogida 781 1133

- Centro: Calle 34 # 4 – 40 tel. 781 1133

Pasto línea local de recogida 730 7600

- Terminal de Carga: Calle 21 A No.1 A -37 Barrio Pucalpa II tel. 730 7600

Pereira línea local de recogida 337 0440

- Terminal de Carga: Cra. 14 No.83-177 Vía Villa Olímpica tel. 337 0440
- Centro: Cra. 7 No.15–57 Local 104 Ed. Londoño tel. 333 5895

Popayán línea local de recogida 836 8352

- Centro: Cra. 6 No.7- 83 tel. 822 1055 – 836 8352

Santa Marta línea local de recogida 421 6969

- Centro: Calle 10c No. 4 – 69 tel. 421 6969

Sincelejo línea local de recogida 280 1477

- Terminal de Carga: Calle 38 No.35-141 tel. 280 1477
- Centro: Calle 20 No.21-12 tel. 274 6888
- Parque Industrial Guacarí Local 25B-416 tel. 276 2804

Valledupar línea local de recogida 580 7070

- Centro: Calle 17 N 11 – 130 tel. 580 7070

Correo PQR: atencionalusuario@coordinadora.com

Página web: www.coordinadora.com

3. LISTA DE OBJETOS PROHIBIDOS

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 transporte esté prohibido por la ley
2. Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país 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 suministren 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.

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.

4. INFORMACIÓN DE ENTIDAD DE INSPECCIÓN: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Con el ánimo de garantizar el fortalecimiento de los procesos de desarrollo empresarial y los niveles de satisfacción del consumidor en los servicios postales, existe la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

- **Sede Principal:** Bogotá
- **Horarios de atención al público:** Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Conmutador:** (571) 5870000
- **Fax:** (571) 5920400
- **Contact Center:** (571) 5950400 – Bogotá
- **NIT:** 800176089-2
- **Email:** contactenos@sic.gov.co
- **Página web:** www.sic.gov.co
-

5. Parámetros y niveles de calidad del servicio, en términos de cobertura, frecuencia y/o tiempos. Encuentra toda la información en nuestra página web ya que permanete esta en actualización. Ingresa a www.coordinadora.com en la pestaña portafolio de servicio en Tiempos de Entrega.

6. TARIFAS Y CONDICIONES GENERALES MERCANCÍA, CARGA AÉREA, DOCUMENTOS Y PAQUETES HASTA 5 KILOS Y RADICACIÓN Y FIRMA DE DOCUMENTOS.

El rastreo satelital o las pruebas de entrega con digitalización de imágenes deben ser consultadas en nuestra página web www.coordinadora.com.

Declare siempre el valor de la mercancía a transportar. No transportamos mercancías sin valor declarado (Artículo 1010 del Código de Comercio).

En Mercancías y Carga Aérea respondemos hasta por el valor declarado de sus mercancías (Artículos 1031 y 1032 del Código de Comercio).

En documentos y paquetes hasta 5 Kilos respondemos conforme al artículo 25 de la ley 1369 de 2009.

No transportamos envíos que constituyan peligro o riesgo para los demás, tales como: Explosivos, venenos, materiales inflamables, corrosivos y demás materiales restringidos por la IATA o sustancias químicas peligrosas (Decreto 1609).

No transportamos alimentos perecederos, títulos valores, dinero en efectivo, cheques al portador, tiquetes aéreos, pasaportes, joyas, obras de arte, armas o cualquier otro objeto restringido o prohibido por las autoridades.

BASES Y CONDICIONES PARA LA LIQUIDACIÓN

1. Buscar el tipo de población según origen – destino en la tabla de tarifas común para mercancías, paquetes y documentos. Esta está indicada con un color y una letra.
2. Tomar el peso real o volumen de la unidad, el mayor de los dos. Peso real es el que se registra en báscula, peso volumen se obtiene de multiplicar el alto, el ancho y el largo, en metros cúbicos, por un factor de conversión de 400kg por cada metro cúbico.
3. Buscar el valor del flete en la tabla de tarifas de mensajería por tipo de población.
4. Adicionar el valor del flete de manejo, equivalente al 1% del valor declarado, con un mínimo de \$300.
5. Declare siempre el valor de sus envíos. No transportamos paquetes sin valor declarado.

CONDICIONES PARTICULARES (PAQ Y DOC 1-2 KG)

Las aristas máximas son de 50cms. Cada envío debe hacerse con una remisión por unidad.

Consulta el contrato único de prestación de servicios postales en nuestra página web www.coordinadora.com

7. Tarifas Condiciones Generales para envíos Internacionales

El remitente será responsable por que los datos incluidos en la Guía de Servicio sean precisos y correctos y de asegurarse de que todos los paquetes incluyan detalles de contacto adecuados relativos al remitente y destinatario y que los mismos estén correctamente empaquetados, identificados y rotulados, que sus contenidos estén descritos y clasificados con precisión y acompañados por la documentación que (en cada caso) sea necesaria a fin de que sean aptos para su transporte y que cumplan con los requisitos de la Guía de Tarifas y Servicios de COORDINADORA.

Todos los envíos internacionales están sujetos a proceso de nacionalización y pago de impuestos a cargo del destinatario en el país destino, excepto los documento.

El remitente y destinatario debe proporcionar toda la documentación requerida para el proceso de nacionalización de la mercancía en el país destino.

Todo envío que no sea posible nacionalizar o que no cumpla con los requerimientos establecidos por el país destino debe ser retornado a Colombia, estos costos de retorno deben ser pagados por remitente.

El remitente conoce que los envíos al exterior pueden estar sujetos a la revisión Aduanera y al pago de impuestos o trámites adicionales, que en todo caso, deben ser asumidos por el destinatario. El valor consignado en la guía/factura y cancelados por el remitente corresponde a costos de transporte internacional.

Los envíos que hubiesen sido rechazados por el destinatario, o que por cualquier otra razón no puedan ser entregados serán retenidos, y DHL/UPS a través de Coordinadora intentará ponerse en contacto con el remitente para obtener instrucciones al respecto. El remitente será responsable por el pago de todos los cargos incluyendo, el envío, disposición de éste, o costos por el transporte de regreso, así como cualquier arancel e impuesto a que haya lugar.

Los envíos que no sean recogidos o el destinatario no proporcione toda la documentación requerida para el proceso de nacionalización de la mercancía, en el país destino, dentro de la oportunidad establecida, pueden ser declarados en abandono por la autoridad competente y no será posible su entrega o retorno al país origen.

Los envíos que hubiesen sido rechazados por el destinatario, o que por cualquier otra razón no puedan ser entregados en el país destino serán retenidos, y COORDINADORA intentará ponerse en contacto con el remitente para obtener instrucciones al respecto. El remitente será responsable por el pago de todos los cargos incluyendo, sin carácter taxativo, el envío, disposición de éste (incluyendo el almacenamiento), o costos por el transporte de regreso, así como cualquier arancel e impuesto, de corresponder.

Es responsabilidad del remitente garantizar el embalaje adecuado de los envíos y que el contenido de los mismos esté adecuadamente asegurado y empaquetado, envuelto, y acolchado para su transportación.

La utilización de embalajes proporcionados por COORDINADORA no es una garantía de que un artículo está suficientemente embalado para su transportación. COORDINADORA no proporciona un tratamiento especial para los paquetes con "Fragil", orientación del paquete (por ejemplo, marcas como flechas), o cualquier otras marcas similares.

COORDINADORA se reserva el derecho, aunque no tendrá la obligación, de abrir e inspeccionar cualquier paquete que se le haya confiado para su transporte.

COORDINADORA no será responsable por cualquier interrupción del servicio debido a causas ajenas a su control incluyendo, sin carácter limitativo: la no disponibilidad del destinatario o el rechazo de las mercancías por parte de éste, causas de fuerza mayor,

actos de autoridades gubernamentales realizados con facultades reales o aparentes, actos u omisiones de las autoridades aduaneras o similares, información insuficiente suministrada por un cliente, la imposición de regulaciones de seguridad dispuestas por el gobierno o de otra forma aplicables en el lugar de entrega, retenciones dispuestas por una autoridad gubernamental, motines, huelgas y otros conflictos laborales, conflictos civiles, interrupciones de cualquier tipo en las redes de transporte aéreo o terrestre y desastres naturales. COORDINADORA Tampoco será responsable del tiempo que transcurra para la devolución de un paquete que no fue autorizado su ingreso al país destino y que fuere ordenada la devolución por la Aduana del país respectivo

El valor de las mercancías involucradas en ningún caso excederá los límites especificados en el apartado "Mercancías Manejadas y Restricciones del Servicio". COORDINADORA no ofrece seguro en relación con la carga del remitente. Los remitentes que deseen obtener un seguro en relación con su carga, o un seguro contra todo riesgo, deberán contratar dicho seguro de terceros.

Excepto en los casos en que las Reglas Convencionales aplicables u otras leyes nacionales imperativas aplicables requieran lo contrario, COORDINADORA no será responsable por daños que deban ser objeto de una prueba específica, indirectos o remotos, incluyendo pérdidas meramente económicas, como por ejemplo los costos de cualesquiera medios alternativos de transporte, pérdida de ganancias, pérdida de oportunidades de negocios o de ingresos que surjan de la pérdida de uso, resultantes de cualquier pérdida o daño o demora en relación con un envío o paquete, ya sea o no que se hubiese declarado un valor como se especifica más arriba.

TARIFAS INTERNACIONALES DOCUMENTOS

Producto	Peso Kg	Zona 1	Valor USD
Documentos	0,5	Ecuador, Chile Bolivia, Panamá, Perú, Venezuela	33,24
Documentos	1,0		41,95
Documentos	1,5		53,47
Documentos	2,0		64,98

Producto	Peso Kg	Zona 2	Valor USD
Documentos	0,5	Miami Nueva York	33,70
Documentos	1,0		41,86
Documentos	1,5		52,97
Documentos	2,0		64,08

Producto	Peso Kg	Zona 3	Valor USD
Documentos	0,5	USA, Canadá México, Puerto Rico	36,68
Documentos	1,0		44,80
Documentos	1,5		56,40
Documentos	2,0		68,00

Producto	Peso Kg	Zona 4	Valor USD
Documentos	0,5	Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay	38,55
Documentos	1,0		48,04
Documentos	1,5		61,95
Documentos	2,0		75,86

Producto	Peso Kg	Zona 5	Valor USD
Documentos	0,5	Centro América	37,15
Documentos	1,0		46,88
Documentos	1,5		59,76
Documentos	2,0		72,63

Producto	Peso Kg	Zona 6	Valor USD
Documentos	0,5	Caribe	50,41
Documentos	1,0		62,82
Documentos	1,5		81,01
Documentos	2,0		99,20

Producto	Peso Kg	Zona 7	Valor USD
Documentos	0,5	Europa	56,92
Documentos	1,0		74,04
Documentos	1,5		99,64
Documentos	2,0		125,24

Producto	Peso Kg	Zona 8	Valor USD
Documentos	0,5	Asia	65,92
Documentos	1,0		86,32
Documentos	1,5		118,08
Documentos	2,0		149,84

Producto	Peso Kg	Zona 9	Valor USD
Documentos	0,5	Resto del mundo	71,16
Documentos	1,0		93,60
Documentos	1,5		126,40
Documentos	2,0		159,20

8. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSJARÍA EXPRESA

INDICADOR DE CONFIABILIDAD EN EL SERVICIO-OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO

Indicador Confiabilidad / Meta (% de objetos entregados en buen estado)	Meta	Resultados Trimestrales			
		1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre

		2019	2019	2019	2019
Envíos Individuales: % de Objetos entregados en buen estado	99,5%	99,77%			
Envíos Masivos: % de Objetos entregados en buen estado	97,5%	99,91%			

INDICADOR DE VELOCIDAD-OBJETOS ENTREGADOS DENTRO DE UN TIEMPO DE ENTREGA

Indicador de Velocidad / Meta (% de objetos entregados en buen estado de dentro de un tiempo de entrega)	Meta	Resultados Trimestrales			
		1er Trimestre 2019	2do Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4to Trimestre 2019
Local: % de Objetos entregados en buen estado dentro de un tiempo de entrega	97%	98,48%			
Nacional: % de Objetos entregados en buen estado dentro de un tiempo de entrega	93%	97,09%			

Indicadores del proceso de Atención al Usuario

Indicadores – Línea Gratuita de Atención al cliente	Meta	Resultados Trimestrales			
		1er Trimestre 2019	2do Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4to Trimestre 2019
Tasa de Abandono: Cantidad de llamadas abandonadas sobre el total de llamadas recibidas.	2,0%	4%			

Tipología de Queja 2018	% de participación en el total de quejas reportadas			
	1er Trimestre 2019	2do Trimestre 2019	3er Trimestre 2019	4to Trimestre 2019
OPERATIVAS (Recogidas, despacho y entrega)	86%			
SERVICIO (Gestión de solicitudes y novedades)	10%			
OTRAS (Procesos de apoyo)	3%			

9. Resolución 3038 de 2011. Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales. Encuentra toda la información en nuestra página web www.coordinadora.com/documentos-e-informacion/

10. CONDICIONES Y RESTRICCIONES DE PROMOCIONES Y/O OFERTAS VIGENTES. Encuentra toda la información en nuestra página web www.coordinadora.com

11. SOLICITUD DE PQR O SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN .
FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECURSOS (PQR) Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN

Ciudad y Fecha: _____

CUN No. _____

Señores
COORDINADORA MERCANTIL S.A.

Asunto: Marque con una X el tipo de solicitud:

PETICION	<input type="checkbox"/>
QUEJA	<input type="checkbox"/>
RECURSO	<input type="checkbox"/>
SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN	<input type="checkbox"/>

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Fecha de imposición del objeto postal (Fecha de envío): _____

Oportunidad para presentar las PQR y solicitudes de indemnización (Artículo 25 Resolución 3038 de 2011) y reglamentación aplicable en materia de derecho de petición y recursos. Los usuarios de los servicios postales podrán presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado en cualquier momento. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición (Ley 1755 de 2015), consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Título II Ley 1437 de 2011). Contra las decisiones que resuelvan las PQR de los usuarios, proceden los recursos de

reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Solicitudes de indemnización. Los usuarios de los servicios postales tienen derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3° del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de dicha decisión y deberán ser tramitados y resueltos de conformidad con las reglas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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. El operador postal no se encuentra obligado a indemnizar al usuario por las solicitudes que sean presentadas por fuera de los términos dispuestos en el presente artículo. 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. En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, debe hacerse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud cuando no se hayan interpuesto recursos por parte del usuario. En caso de ser interpuestos los recursos, el pago de la indemnización debe hacerse dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.

Recursos. La interposición de recursos se regirá por las siguientes reglas:

Recurso de reposición. El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los diez (10) 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, por cualquiera de los medios mencionados en el numeral 24.2 del artículo 24 de la Resolución 3038 de 2011. Dicho recurso será radicado en la Oficina de Atención al Usuario o mediante cualquier medio tecnológico dispuesto por el operador para el efecto. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión proferida por el operador, dentro del término y en las condiciones mencionadas previamente, será atendida y tramitada como recurso de reposición. El operador postal tendrá quince (15) días hábiles para resolver el recurso de reposición y notificar la decisión adoptada, término que podrá ampliarse, mediante decisión motivada, hasta por uno igual si hay lugar a la práctica de pruebas, situación que deberá ser comunicada al usuario de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Recurso de apelación. Al momento de la interposición del recurso de reposición por parte del usuario, el operador deberá informarle, siempre en forma expresa y verificable, el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación, en virtud del cual, en caso de que la respuesta del operador al recurso de reposición sea desfavorable a sus solicitudes, este último remitirá dentro de los cinco (5) días siguientes el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el mismo.

En la presentación de los recursos se tendrán en cuenta 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, el operador 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, debe ser anexado por el operador 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 el operador almacenará evidencia de la respuesta del usuario por un término de por lo menos seis (6) meses.

12. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

Estimado Cliente, Coordinadora Mercantil recolecta sus datos para efectos de cumplir con el contrato de transporte.

Usted puede consultar nuestra política de privacidad de protección de datos en www.coordinadora.com y ejercer sus derechos en el canal de Habeas data, correo electrónico: habeasdata@coordinadora.com, enlace web:

www.coordinadora.com/habeasdata o dirigiendo una comunicación a HABEAS DATA COORDINADORA a la siguiente dirección física: Calle 30 A No. 53 – 16 en la ciudad de Medellín.

13. CERTIFICACIÓN SOBRE EL CONTROL DE CALIDAD

En mi condición de **Auditor autorizado** DIANA S. TAMAYO GARCÍA de la Empresa COORDINADORA MERCANTIL S.A., me permito certificar que la información publicada en este punto de atención al público y en la página web www.coordinadora.com ha sido verificada previamente y se ajusta integralmente a los parámetros fijados en el artículo 35 de la Resolución 3038 de 2011- Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

Para constancia se expide la presente certificación a los 15 días del mes de Abril del año 2019.

DIANA S. TAMAYO GARCÍA

Auditor Autorizado

Coordinadora Mercantil S.