

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 1 de 14

Cali Express S.A.S., sociedad legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cali, identificada con el número de Nit. 890.328.281-1, quien actúa como operador postal habilitado para ello, mediante la licencia No. 00964 del 27 de abril de 2021, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, de conformidad con la ley 1369 de 2009 y las resoluciones 3038 y 3095 de 2011 expedidas por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen, se rige bajo las siguientes condiciones para la prestación del servicio:

1. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA:

Entre **Cali Express S.A.S.**, Identificada con Nit. 890.328.281-1 (en adelante Cali Express) y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación del servicio postal de mensajería expresa, en calidad de remitente y/o destinatario (en adelante Usuario); celebrarán un contrato de prestación de servicio postal de mensajería expresa, conforme a las normas que regulan los servicios postales, en especial lo previsto en la Ley 1369 de 2009 y en las resoluciones 3038 y 3095 de 2011 expedidas por la CRC y las normas que las modifiquen, sustituyan o complementen; el presente contrato se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera. – Definiciones: Para el presente contrato se entenderán las siguientes definiciones:

- a) **Usuario(s):** Entiéndase para todos los efectos, que el usuario es la persona natural o jurídica quien puede actuar como: remitente, el cual es la persona que utiliza el servicio postal de mensajería expresa, con el fin de enviar objetos postales a un destinatario local, nacional o internacional. así mismo se entenderá como usuario el destinatario, quien es la persona a quien se dirige por parte del remitente, un objeto postal.
Los anteriores junto con el operador postal, es decir, Cali Express S.A.S., se entenderán como las partes en el presente contrato.
- b) **Objetos postales:** Objetos con destinatario, presentados en la forma definitiva en que deban ser transportados por Cali Express S.A.S. Se consideran objetos postales entre otros las cartas, tarjetas postales, telegramas, extractos de cuentas, recibos de toda clase, impresos, periódicos, cecogramas, envíos publicitarios, muestras de mercaderías y pequeños paquetes.
- c) **Objetos postales prohibidos:** Se consideran objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales.
- d) **Servicio de Mensajería Expresa:** Entiéndase como el servicio postal urgente, que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de cinco (5) kilogramos.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 2 de 14

- e) **Servicio de mensajería expresa masiva:** Es aquel servicio de Mensajería expresa que implica la entrega de objetos postales masivos por un mismo remitente a un operador postal para ser distribuidos entre un número plural de destinatarios.
- f) **Operador de mensajería expresa:** Es la persona jurídica, habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ofrecer al público un servicio postal urgente con independencia de las redes postales oficiales de correo nacional e internacional.
- g) **Objetos postales masivos:** Número plural de objetos postales que se entregan a un operador postal para ser repartidos entre un plural de destinatarios.
- h) **Objetos postales individuales:** Es todo objeto postal con indicación de remitente y destinatario, por ser de carácter individual no se determinan como masivos.
- i) **Interconexión postal:** Es el acceso y uso que un operador de servicios postales hace de la red de otro operador postal.
- j) **Guía:** Documento expedido y diligenciado por el operador postal de mensajería expresa que cursara adherido al objeto postal en todo momento y en el cual constaran unos elementos mínimos que permitan la completa identificación y trámite que se le dará al mismo.
- k) **Prueba de entrega:** Documento expedido y diligenciado por los operadores de servicios postales de mensajería expresa, en el cual se hace constar la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe un objeto postal por parte del operador de servicios postales.
- l) **Petición, queja o reclamo, y recurso - PQR:** Manifestación formulada por el usuario ante el operador de servicios postales, relacionado con la prestación del servicio y que contribuye al adecuado ejercicio de sus derechos.
- m) **Recurso de reposición:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador, expresa ante este para que aclare, modifique o revoque una decisión en el trámite de una petición o reclamación o de una solicitud de indemnización.
- n) **Recurso de apelación:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión del operador que se presenta ante este último, en subsidio y de manera simultánea al recurso de reposición, y en virtud del cual el operador deberá remitirlo a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta lo resuelva.
- o) **Envíos postales declarados en rezago:** Aquellos cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por parte del Cali Express S.A.S., transcurridos tres (3) meses a partir de la fecha de su imposición.
- p) **Disposición final:** Es el tratamiento dado a los objetos postales declarados en rezago, que no fue posible realizar su entrega a los usuarios dentro de los

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 3 de 14

90 días posteriores a su imposición. La disposición final consiste en la donación o destrucción del objeto postal, de conformidad a los procedimientos dispuestos en la resolución 1822 de 2018, emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- q) **Solicitud de indemnización:** Solicitud que hace el usuario para que el operador del servicio postal le reconozca el pago de las indemnizaciones consagradas en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.
- r) **Solicitud de reexpedición:** Solicitud que presenta el remitente ante el operador postal, después de admitido el objeto postal, pero antes de su entrega al destinatario, con el fin de modificar el destinatario o su dirección.

Para efectos del presente contrato, se identifican los destinos de acuerdo a las siguientes definiciones:

- a) **Capitales:** Toda distribución que se realice a nivel local en una capital de departamento.
- b) **Poblaciones aledañas o cercanas:** Toda distribución que se realiza en cabeceras municipales y municipios circunvecinos.
- c) **Poblaciones apartadas o lejanas:** Toda distribución que se realiza en las poblaciones distintas a las capitales y poblaciones en cabeceras municipales y municipios circunvecinos.

Segunda. – Objeto del contrato: El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio postal de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, bajo el servicio de mensajería expresa, definido en la ley 1369 de 2009, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior, bajo las líneas de servicio ofrecidas por Cali Express S.A.S., se entenderá por mensajería expresa única y exclusivamente los envíos cuyo peso se encuentre entre los 0 y los 5 kilogramos.

Tercera. – Precio y forma de pago: Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señale en la casilla de la guía para lo propio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas previamente por Cali Express S.A.S. y de conformidad con la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, y el cual podrá ser pagado, según la modalidad escogida al momento de la adquisición del servicio.

Cuarta. – Plazo máximo y condiciones para la entrega de los envíos postales:

Serán aquellas que se encuentren establecidas en el artículo sexto de la resolución 3095 de 2011 y las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

En todo caso la fecha estimada para la entrega del envío será la registrada en la guía. Siendo este un término estimado, susceptible de cambio por razones de tiempo, modo y lugar y de conformidad a las disposiciones contempladas en la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC. Se entenderá que el objeto postal fue entregado, cuando en la dirección de destino indicada al momento de la admisión, acepten recibir el mismo con la firma de la prueba de entrega.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 4 de 14

De no ser posible la entrega del envío por las causales establecidas, se procederá a su devolución de conformidad con la resolución 3095 de 2011, emitida por la CRC.

Quinta. – Obligaciones de Cali Express: Tendrán las siguientes obligaciones frente a los usuarios: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la resolución 3038 de 2011, las siguientes:

- a) Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQRS y las solicitudes de indemnización.
- b) Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQRs, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el régimen de protección al usuario de los servicios postales. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas al derecho de petición y a las actuaciones administrativas, consagradas en la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan.
- c) Prestar el Servicio Postal, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- d) Reparar a los usuarios en los casos de pérdida, expoliación o avería, de conformidad con el régimen de indemnizaciones consagrado en el artículo 38 del presente régimen en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- e) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio.
- f) Prestar los servicios postales con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilidades que los facultan para operar y con los requisitos y condiciones dispuestos en la presente resolución y demás normas técnicas vigentes.
- g) Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal.
- h) Los operadores postales deberán establecer mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultas mayores y veteranas de la Fuerza Pública, quienes tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Sexta. – Obligaciones del usuario: Son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes:

- a) Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.
- b) Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
- c) Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 5 de 14

- d) Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.
- e) Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.
- f) Pagar la tarifa del servicio contratado.
- g) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.
- h) Abstenerse de generar envíos en nombre de terceros.
- i) Suministrar al momento de la adquisición del servicio, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características del objeto postal.
- j) Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía/factura de venta, obedezcan a los suministrados por el remitente.

Además de las anteriores, son obligaciones específicas de los usuarios remitentes:

- a) Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
- b) Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas amplia y expresamente por el operador de servicios postales.
- c) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes, para estos efectos se consideran como objetos postales prohibidos los siguientes:
 - Objetos cuyo transporte esté prohibido por la ley.
 - Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.
 - 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.
 - Animales vivos.
 - 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.
 - Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito.
 - 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.

Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 6 de 14

Parágrafo primero. El usuario remitente de un objeto postal 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, salvo que se compruebe la culpa exclusiva de Cali Express S.A.S.

Séptima. – Derechos del usuario: De conformidad con lo previsto en la Ley son derechos de los usuarios, 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) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- f) La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- g) La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- h) La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.
- i) La prestación permanente de los servicios postales.
- j) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- k) La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- l) Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

Además de los anteriores son derechos específicos de los usuarios.

Remitentes:

- La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 7 de 14

- Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el ARTÍCULO 2.2.8.3 del TÍTULO II de la resolución 5050 de 2016, en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la ley 1369 de 2009.
- Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

Destinatarios:

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los servicios de correo sólo aplicara a los envíos certificados.
- Rechazar los envíos, aun cuando vengan a su nombre, para lo cual deberá dejar constancia por escrito del rechazo y los motivos.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

Octava. – Declaración de los objetos postales: El remitente declara que a) Es propietario, tenedor o poseedor del objeto postal; en consecuencia, que actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos. b) Que el contenido real de su envío es el indicado por el en el espacio destinado para ello en la guía de transporte el cual en caso de ser extenso lo agregará en observaciones, en cuanto a cantidad, valor comercial, marca y calidad c) Que el contenido no obedece a cosas u objetos que estén prohibidas por la ley. d) Que los objetos contenidos dentro de los envíos, 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. e) Cali Express S.A.S., tiene derecho más no la obligación de revisar los envíos, en los casos autorizados por la ley, sin limitación alguna.

PARÁGRAFO. En el evento en que Cali Express S.A.S., 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 aquél donde se encuentre.

Novena. – Peso volumétrico:

En los envíos, en los cuales una de sus dimensiones supere los 30 cm, se registrará y tomará como referencia el resultado mayor entre el peso real y el peso volumétrico. El Peso real es el que se registra en la báscula y el peso volumétrico es el que se obtiene al multiplicar el alto, el ancho y el largo (en metros); por un factor de conversión de 400 kg por cada metro cúbico. Ej: Alto X Ancho X Largo X 400Kg/m³ = Peso volumétrico en Kg.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 8 de 14

PARÁGRAFO: En el evento que el peso volumétrico del envío, supere los 5 kilogramos, se entenderá que el mismo ya no obedece a un objeto postal, razón por el cual no será amparado por el presente contrato.

Decima. – Causales y consecuencias del incumplimiento por parte de Cali Express S.A.S. (Régimen Indemnizatorio):

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1369 de 2009, el operador postal, puede incumplir la prestación del servicio en los eventos de pérdida, expoliación y avería, en este caso **Cali Express S.A.S.**, será responsable por el objeto postal, para lo cual reconocerá indemnización al usuario la siguiente manera:

Lo equivalente a cinco (5) veces el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor declarado por el envío (Ley 1369/09 Art. 25 numeral 3, literal f).

PARÁGRAFO PRIMERO. Igualmente, en caso de avería comprobada al momento de recibir el envío por parte del destinatario, exenta de mal embalaje por parte del remitente, las partes podrán acordar la reparación y entrega del envío al remitente o destinatario, sin que la misma exceda el valor declarado por el envío, lo que exonera a Cali Express S.A.S., de responsabilidad por todo concepto, lucro cesante, daño emergente, costo de reposición, pago de indemnización y/o valor declarado del envío.

Decima primera. – Causales de Exención de responsabilidad de Cali Express S.A.S.: Además de las causales contenidas en el artículo 31 de la ley 1369 de 2009 y en el artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC el usuario acepta las siguientes causales de exoneración del Operador Postal:

- 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 la 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 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 presentó 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.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 9 de 14

- 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.

Y además cuando se presente las siguientes situaciones:

1. Cuando el envío viaje bajo responsabilidad del cliente, esto es, que no haya sido posible la verificación del contenido o estado.
2. Cuando al momento de la entrega, no se manifieste y se deje consignado en la prueba de entrega observación sobre alguna novedad del envío (expoliación y/o avería).

Decima segunda. – Presunción de Veracidad: Cali Express S.A.S., se ampara en la presunción de veracidad y exactitud de las declaraciones del Remitente y no está obligada a examinar el objeto postal, pero se reserva el derecho de hacerlo y quedara exonerada de responsabilidad por los datos diligenciados en la guía, o los perjuicios que sufran el Remitente o el Destinatario por las inexactitudes en que incurra el Remitente al entregar el Objeto Postal. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que pueda intentar Cali Express S.A.S., contra el Remitente por los danos o perjuicios que sufra derivados de dichas inexactitudes.

Decima tercera. – Trámite de PQR y solicitudes de indemnización: Los usuarios podrán interponer una petición, queja o recurso o solicitudes de indemnización de la siguiente manera:

a) Medios de presentación:

- De manera verbal: Línea de atención 602-5510398
- Por medio de la página web: www.caex.com.co, diligenciando el formulario que se encuentra disponible para tal efecto.
- Por medio de carta escrita o diligenciando el formato de PQRS en la Calle 9 No. 44-39 en Cali – Valle.
- A través de correo electrónico a: servicioalcliente@caliexpress.com.co

b) Contenido de la PQR's. Para atender la solicitud de una manera idónea deberá consignar como mínimo: Nombre e identificación del usuario, número de guía, fecha de imposición del envío nombre los hechos en que se fundamenta su solicitud, dirección física y de correo electrónico, así mismo deberá anexar si es el caso copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía que amparo el envío.

c) Término para interponer solicitudes de indemnización. El término para presentar una solicitud por pérdida, expoliación o avería, será:

- Por parte del remitente, dentro de los 10 días calendario siguiente a la admisión del objeto postal.
- Por parte del destinatario deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 10 de 14

- d) **Decisión.** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización Cali Express S.A.S., generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes.
- e) **Notificación.** Cali Express S.A.S., remitirá la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por correo electrónico y/o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el usuario para la radicación de la solicitud.
- f) **Recursos.** De conformidad a lo dispuesto en la normatividad vigente, el usuario en caso de inconformidad con la respuesta emitida por Cali Express S.A.S., podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera:
 - Recurso de reposición. Se interpone dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al usuario, ante Cali Express S.A.S.
 - Recurso de apelación. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición al momento de la presentación del mismo. En caso de que la respuesta de Cali Express S.A.S., al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del usuario el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud.

Décima cuarta. – Procedimiento para pago de indemnizaciones:

Para efectos del pago de una indemnización reconocida por Cali Express S.A.S., la cual será informada mediante la respuesta a una PQR'S o de oficio, el usuario previamente debe allegar los siguientes documentos diligenciados y firmados a nuestro correo electrónico servicioalcliente@caliexpress.com.co, así:

Para personas Naturales:

- Contrato de transacción suscrito.
- Copia del documento de identificación.
- Certificación bancaria no mayor a treinta (30) días calendario.

Para personas Jurídicas:

- Contrato de transacción suscrito.
- Copia del Certificado de Existencia y Representación
- Legal, expedido por la Cámara de Comercio no mayor a treinta (30) días calendario.
- Copia del Registro Único Tributario- RUT.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Certificación Bancaria no mayor a treinta (30) días calendario.

Establecimientos de comercio:

- Certificado de registro del establecimiento expedido por la Cámara de Comercio no mayor a treinta (30) días calendario.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 11 de 14

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario del establecimiento.
- Copia del Registro Único Tributario- RUT.
- Certificación Bancaria no mayor a treinta (30) días calendario.

Décima quinta. – Guía: El usuario acepta que la guía ha sido diligencia por el o por el operador postal en su nombre con base en la información que le suministró. Además, admite que conoce su contenido y por esto la acepta y se suscribe.

Décima sexta. De conformidad con el artículo 1 parágrafo 2 de la resolución 3038 de abril de 2011, 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.

Décima séptima. En los casos en que los 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 cláusulas anteriores aplicables.

Décima octava. – Envíos declarados en rezago: En caso que el destinatario se niegue a recibir o sea infructuosa la entrega del objeto postal por las diferentes causales de devolución contempladas en la ley, Cali Express S.A.S., procederá a dejar el envío 30 días para ser reclamado en Cali Express S.A.S., una vez vencido este término, se generará su devolución al remitente. En el evento que este no lo reciba o sea infructuosa su entrega, se remitirá al área de devoluciones de Cali Express, donde perdurará por un término de dos (2) meses más, previo a ser declarado en rezago para proceder conforme lo estipula la resolución 1822 de 2018, cuyas disposiciones plantean el resguardo del envío por un término adicional de tres (3) meses previos a proceder con su disposición final, cumpliendo el procedimiento establecido.

Décima novena. – Autorizaciones: Los usuarios autorizan expresamente a Cali Express, al momento de la adquisición y uso del servicio, como conducta inequívoca, al tratamiento de sus datos personales y consulta y/o reporte ante centrales de riesgo, su comportamiento financiero de conformidad con la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 y concordantes, así como la aceptación de grabar las llamadas y recibir mensajes de texto entre Usuarios y Cali Express S.A.S., para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente y con fines probatorios.

Vigésima. – Notificaciones: Para todos los efectos, incluido el judicial de notificación de acciones directas o indirectas, el domicilio de este negocio jurídico es la ciudad de Cali - Colombia.

Cali Express S.A.S., podrá ser notificada en la calle 9 N°44-39 de la ciudad de Cali y/o el correo electrónico servicioalcliente@caliexpress.com.co.

Por su parte los usuarios, autorizan que su lugar de domicilio sea el registrado en el campo de dirección al momento de la adquisición del servicio y podrán ser

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 12 de 14

notificados mediante mensajes de datos, tales como mensajes de texto, Whatsapp, correo electrónico y/o comunicaciones escritas al teléfono y dirección registrados en la guía de transporte y/o los manifestados en sus comunicaciones a la empresa de manera verbal o escrita.

Vigésima primera. – Procedimiento para reclamar envíos en oficina: Cuando el servicio contratado consista en que el objeto postal deba ser reclamado en un punto de servicio de Cali Express S.A.S., el destinatario debe dirigirse al punto de atención con cédula original, como requisito indispensable para que se realice la entrega del envío. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización autenticada ante notaria, 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, debidamente autenticada ante notaría, copia del Certificado de Existencia y Representación Legal o del establecimiento de comercio expedido por la Cámara de Comercio con fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y copia de la cédula de la persona autorizada.

Vigésima segunda. – Mecanismo de resolución de conflictos: Los usuarios, podrán acceder a la herramienta SIC facilita <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita>, la cual es una herramienta virtual en donde la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC actúa como facilitadora para que consumidores y proveedores alcancen acuerdos sobre reclamaciones relacionados con los derechos del consumidor.

Vigésima tercera. – Normas que rigen el contrato: Hacen parte de este contrato las cláusulas contractuales y además la normatividad específica, tal como la ley 1369 de 2009 y las resoluciones: 3038 de 2011, 3095 de 2011, 5050 de 2016, 5587 de 2019, 5588 de 2019 y resolución 6494 de 2022, expedidas por la CRC y/o normas concordantes y vigentes respecto al transporte de objetos postales.

Aplicará también la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008, los Acuerdos y Convenios Internacionales vigentes ratificados por Colombia sobre estas materias y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

Vigésima cuarta. – Aceptación: Los usuarios declaran conocer el contenido de lo aquí pactado, lo cual surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la aceptación de la prestación del servicio y la expedición de la guía, lo cual vincula a Cali Express S.A.S. y EL REMITENTE, y se hace extensivo a EL DESTINATARIO quien hace parte integrante de este contrato y quienes serán las partes del contrato.

Vigésima quinta. – Fecha de celebración: El presente contrato se entiende celebrado en la fecha de imposición del envío a que el mismo se refiere, identificado cada uno con el número de identificación consagrado en la guía.

	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 13 de 14

Aceptan expresa o tácitamente. Las partes

2. TARIFAS

Cali Express S.A.S., cobrará a los usuarios por la prestación del servicio, las tarifas fijadas y publicadas por Cali Express S.A.S. y de conformidad con la regulación de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC. La tarifa y forma de pago del servicio postal será la que se señale en la guía y/o en la factura que se expida para el efecto.

3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Horario de atención al público: En el punto de admisión de correspondencia ubicado en la calle 9 N° 44-39 Cali - Valle, el horario es de lunes a viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00.

Servicios o procesos adicionales: De conformidad con el Inciso final del Parágrafo Único del Artículo 12 de la Ley 1369 de 2009, todos los servicios diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, se consideran servicios adicionales y no hacen parte de la tarifa mínima determinada por la Comisión de Regulación en Comunicaciones "C.R.C.", por lo cual serán cobrados de manera independiente.

 caex calidad y experiencia	DOCUMENTO	Código: PGR-003
	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE MENSAJERÍA EXPRESA	Versión: 5
		Fecha: 16/01/2025
		Página 14 de 14

Punto de atención y medios para el trámite de PQRS

Oficina: Calle 9 N° 44-39 Cali - Valle

Teléfono: 602-5510398

Correo electrónico: servicioalcliente@caliexpress.com.co

Página web: www.caex.com.co

Superintendencia de Industria y Comercio

Sede Principal

Carrera 13 No. 27 - 00, Pisos 1 y 3

Horario de Atención Presencial: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Servicio de correspondencia y radicación

Av. Carrera 7 No. 31a - 36 pisos 3 - Bogotá

Horario de Atención Presencial: lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Líneas de atención

Teléfono Conmutador: +60 (1) 587 00 00 – Bogotá

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 910165

Contact center: +60 (1) 592 0400

Correo Institucional: contactenos@sic.gov.co