Entre BSI COLOMBIA 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 regirá 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 Titulo 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: BSI COLOMBIA 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 Titulo 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 BSI COLOMBIA 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 NO serán aceptados para su distribución de acuerdo al peso máximo establecido para la distribución de objetos postales a través del servicio de mensajería expresa.