



MICOL S.A.

MONTAJES DE INGENIERÍA DE COLOMBIA

MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA

MICOL S.A.

NIT 800.172.544

CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO DE MENSAJERIA EXPRESA

MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A., sociedad legalmente constituida, con domicilio principal en la ciudad de Cali, identificada con Nit 800.172.544-4; de conformidad con la Ley 1369 de 2009 y en las resoluciones 3038 y 3095 de 2011, se rige bajo las siguientes condiciones de prestación del servicio:

1. CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POSTALES:

Entre **MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A** Identificada con Nit 800.172.544-4, quien en adelante y para efectos del presente contrato se denominará **OPERADOR POSTAL** y la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal en calidad de remitente y/o destinatario quien en adelante se denominará **USUARIO**; celebrarán un contrato de prestación de servicio postal, el cual se regirá por la ley 1369 de 2009 y las resoluciones 3038 y 3095 de 2011, que se regirá por las siguientes cláusulas:

Primera: Objeto: El operador postal, prestará a el usuario el servicio postal en la modalidad de mensajería expresa para el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, envío y entrega de los objetos postales cuyo peso sea el inferior al señalado por las normas postales a nivel local o nacional en virtud de lo dispuesto en la ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias.

Segunda: Precio: 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 el operador postal.

Tercera: Condiciones de entrega de los objetos 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.



Cuarta: Obligaciones del operador de servicio postal: Además de las establecidas en la ley 1369 de 2009 y demás normas reglamentarias, el operador postal se obliga con el usuario a:

- Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas por la ley.
- Mantener la información dentro de la reserva establecida en la ley.
- Entregar el objeto postal al destinatario una vez identificado, aplicando la prevención necesaria para impedir fraudes, hurtos o cualquiera otra conducta que pueda causar daño a el usuario.
- Responder a el usuario por la no entrega o retardo en los envíos en los términos de la resolución 3038 de 2011 y la ley 1369 de 2009.
- Recibir las solicitudes, sugerencias, quejas y reclamos de el usuario en el lugar donde se ejecuta la operación.
- Resolver las peticiones, quejas y reclamos instauradas por el usuario dentro de los términos y procedimientos establecidos en la ley.

Quinta: Obligaciones de el USUARIO: Además de las obligaciones contenidas en la Res. 3038 de 2011, el Usuario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Identificarse mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documentos que la ley habilite. El Usuario remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas capaces y mayores de 18 años salvo que autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años.
- Suministrar información sobre su domicilio, teléfono, correo electrónico y demás que sean necesarias para su ubicación.
- Declarar el valor real del objeto postal.
- Informar el contenido real del objeto postal.
- Abstenerse de contratar objetos postales prohibidos en la ley o por políticas y reglamentos internos del operador postal.
- Suministrar al operador postal la información idónea para la prestación del servicio. La no entrega de esta misma por parte del usuario, lo hace responsable ante el operador postal de los inconvenientes que se puedan presentar por falta de dicha información. Cuando se detecte inconsistencias en la información, el operador postal podrá suspender el contrato hasta tanto se obtenga la información certera que le permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del contrato.
- Informar al operador postal el código postal de la ciudad de destino.
- Pagar el precio convenido en la cláusula segunda.

Sexta: Derechos del usuario: Además de los consagrados en la ley, son derechos del usuario los siguientes:

- Recibir los objetos postales enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el operador postal.



MICOL S.A.

MONTAJES DE INGENIERÍA DE COLOMBIA

- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre. En los envíos de correo sólo aplicará 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.
- Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal, reclamaciones cuando descubra averías en objeto con posterioridad a la entrega.
- Percibir las indemnizaciones a que tiene derecho el usuario remitente, siempre y cuando éste le ceda de manera expresa ese derecho.

Séptima: Trámite de PQR y solicitudes de indemnización: **MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A.**, se acoge a la Resolución 3038 de 2011 de la CRC para los casos de indemnizaciones por pérdida, expoliación o avería al usuario remitente; y por expoliación y avería al usuario destinatario; que se soliciten dentro de los diez días calendario siguientes a la recepción del objeto para el caso del remitente, y cinco días hábiles siguientes al recibo del objeto para los destinatarios en los casos de envíos nacionales.

El usuario deberá presentar sus PQR y solicitudes de indemnización de la siguiente forma:

- A través de la página web del Operador postal o en medio físico a través de las oficinas atención al usuario que este disponga.
- En el evento en que no sea posible enviarla por escrito podrá presentarla a través de la línea telefónica que el operador disponga.
- Parágrafo: Para efectos del presente contrato se entiende que la solicitud de información que no se refiera a la relacionada con el cumplimiento de las obligaciones del operador postal no será considerada como PQR

Octava: Autorizaciones: el usuario autoriza a el operador postal a:

- Grabar las conversaciones telefónicas que se efectúen en atención al servicio.
- Expedir copias al documento de identidad en cuanto le sea requerido por el operador postal.

Novena: 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 el suministró. Además, admite que conoce su contenido y por esto la acepta y se suscribe.

Décima: 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.



MICOL S.A.

MONTAJES DE INGENIERÍA DE COLOMBIA

Décima primera: 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.

2. TARIFAS

De conformidad con la Resolución CRC 2567 de 2010; la tarifa mínima para distribución masiva del servicio de Mensajería Expresa para el año 2024 es la siguiente:

TIPO SERVICIO	AMBITO	VALOR
Minorista	Local	745.00
Minorista	Nacional	1035,92

La tarifa para distribución regional y nacional se prestará con una tarifa diferencial en atención a los sobrecostos en que se incurra y al grado de dificultad en el acceso al destino (Ver tabla de tarifas)

3. PRESTACION DEL SERVICIO

3.1. Recolección: De conformidad con el literal b del numeral 2.3 del art. 3 de la ley 1369 de 2009; si el usuario requiere del servicio de recolección en su domicilio y/o sede, este se prestará de manera gratuita, para lo cual el cliente deberá solicitar la recolección de su mercancía con cuatro (4) horas de antelación, a nuestro PBX 4014000 o en nuestras respectivas agencias (ver los números de teléfono en nuestra página WEB).

3.2. Horario de Atención al Público: En los 4 puntos de admisión de correspondencia, el horario es de Lunes a Viernes en horario continuo de 08:00 a 18:00 horas y los días Sábados de 08:00 a 12:00 horas.

3.3. Imágenes e Informes de Gestión: Todo proceso de distribución de Objetos Postales finaliza con el acopio de imágenes o la disposición de ellas en nuestra página www.micol.com.co desde donde pueden ser visualizadas e impresas por nuestros usuarios. De igual manera se puede hacer por medio digital con mecanismos de búsqueda de fácil manejo.

3.4. Servicios o Procesos Adicionales: De conformidad con el Inciso final del Parágrafo Único del Artículo 12 de la Ley 1369 de 2.009, 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.



4. CARACTERISTICAS BASICAS DE LA ENTREGA.

La entrega se cumple bajo prueba de entrega codificada y sistematizada donde se obtiene la firma de algún residente, con indicación de fecha y hora. Cuando el llamado no sea atendido o el inmueble se encuentre solo, el mensajero tomará todos los particulares del sitio y, de ser posible, el número serial de un contador de servicio público. El comprobante respectivo queda disponible en nuestro sitio <http://192.168.4.200/unipostales> donde puede verlo, descargarlo e imprimirlo. Para grandes volúmenes, se consolidará en medio digital con todas las imágenes de su proceso.

Los objetos postales que por causas ajenas no puedan ser entregados a su destinatario, le serán devueltos al remitente, indicando el tipo de causal de devolución que impidió la entrega efectiva.

Si devuelto el objeto postal por dirección deficiente y nuestra Empresa establece un nuevo sitio de entrega, se lo avisará al remitente y podrá cursar nuevamente el envío a la nueva ubicación, implicando nuevo importe tarifario más el costo por el servicio de telemarketing.

En los conjuntos habitacionales donde el repartidor no puede llegar a las viviendas, hace la entrega en la portería con la firma y/o nombre del vigilante y número de placa e identificación posible en el lugar.

5. TERMINOS Y CONDICIONES DE LA ENTREGA

De conformidad con la resolución 3095 de 2011, **MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A** se acoge a los tiempos establecidos para la entrega así:

AMBITO	INDICADOR	TIEMPO DE CONSULTA
LOCAL	D+24 HORAS	1 día hábil después de la entrega
NACIONAL	D+48 HORAS	2 días hábiles después de la entrega

6. TABLA DE TARIFAS

6.1. DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA

DESTINO	PRECIO
MUNICIPIO CERCANO	\$ 1392
LEJANO REGIONAL	\$ 3480
FINCAS Y VEREDAS	\$ 5866
DESTINO NACIONAL	\$ 8584
DESTINO LOCAL	\$ 11218



MICOL S.A.

MONTAJES DE INGENIERÍA DE COLOMBIA

6.2. EMPAQUE Y ALISTAMIENTO DE CORRESPONDENCIA.

Comprende actividades independientes como: embalaje, plegado, empaque, grapado, ensobrado, rotulado e impresión y pegado de guía.

ACTIVIDAD	PRECIO
Empaque simple	\$ 208
Empaque hasta con 3 actividades	\$ 348
Impresión simple en hoja carta	\$ 348
Actualización base de datos. Digitación Registro	\$ 348
Telemercadeo. Valor por llamada.	\$ 232

Las estipulaciones tarifarias de distribución se modifican anualmente con el mismo porcentaje que incrementa el Salario Mínimo legal decretado por el Gobierno.

La reglamentación que antecede, está sometida a la revisión del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien podrá enmendarlo o revocarlo.

Las formas, términos y estipulaciones consignadas en este reglamento, tienen su fundamento legal en las disposiciones contenidas en Ley 1369 de 2.009, en especial en el Literal C del Artículo 4 y a las postulaciones que en materia de derechos consigna la misma ley en sus Artículos 18, Artículo 24 Numeral 6 Literal a., y del Artículo 28 Numeral 2 sobre el sometimiento del usuario a las condiciones de prestación del servicio divulgadas por el Operador Postal.

MAURICIO TABARES OSSA

Representante Legal

MONTAJES DE INGENIERIA DE COLOMBIA MICOL S.A

Nit: 800.172.544-4

PBX: 6682008 - 4014000

www.micol.com.co

mt@micol.com.co