

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE GIRO NACIONAL

EFFECTIVO LTDA. como operador postal de Pago debidamente habilitado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se denomina **EL CONTRATISTA** y el Usuario, **REMITENTE(S)** o **DESTINATARIO(S)** se denominara(n), **EL CONTRATANTE**.

Dentro de esta relación contractual intervienen los siguientes sujetos:

- a. **EL CONTRATISTA** es EFFECTIVO LTDA.; persona jurídica habilitada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- b. **EL USUARIO REMITENTE:** Para efectos de este contrato se denomina **EL CONTRATANTE**; y es la persona natural o jurídica que utiliza el servicio de giros nacionales, con el fin de remitir dinero, a un destinatario ubicado dentro del territorio nacional de la República de Colombia, donde el Contratista ofrece cobertura.
- c. **EL USUARIO DESTINATARIO:** Es la persona natural o jurídica a quien el **REMITENTE** ordena la entrega del giro postal nacional.

SERVICIO POSTAL CONTRATADO: Por el Objeto de este contrato, **EL CONTRATISTA** prestará al **CONTRATANTE** el servicio de giro nacional, de que tratan la Ley 1369 de 2009 y sus normas reglamentarias y regulatorias.

PRECIO Y FORMA DE PAGO: El precio y la forma de pago, se rigen por el principio de la libertad tarifaria del operador, y excepcionalmente por las que fije la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en los casos de intervención establecidos en la Ley.

La Prueba de Admisión, incorporará las cifras discriminadas correspondientes al valor del giro, impuestos, tasas y contraprestación.

El pago de las mismas, es a la vista o contra entrega por el destinatario, conforme las partes lo acuerden.

TIEMPO DE EJECUCIÓN: El tiempo de ejecución lo pactan las partes, dentro de los términos establecidos en la Ley 1369 y sus normas reglamentarias y regulatorias. Para los eventos en que el destinatario se abstenga por cualquier causa de recibir el giro, se aplicaran las normas establecidas en la Ley, especialmente sobre causales de rehusó y giros declarados en rezago.

PLAZO MÁXIMO PARA LA ENTREGA DE GIROS NACIONALES: Cuando se trata de un Giro Nacional de persona determinada a persona determinada, el giro estará disponible para el **DESTINATARIO** el día hábil siguiente a su admisión, máximo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes contados a partir del día en que se haya recibido del **REMITENTE**.

CONDICIONES PARA LA ADMISIÓN Y ENTREGA DE GIROS NACIONALES: El contratista entregará el giro, en estricto cumplimiento a lo establecido en la ley y en este contrato. Por principio, el contratista entregará los giros al destinatario determinado en la prueba de admisión, o en su defecto lo devolverá al remitente conforme lo ordenado en la ley. Los Usuarios se obligan a cumplir, como mínimo las obligaciones legalmente expuestas en el Estatuto del Consumidor y en el Régimen Postal, especialmente la de identificarse, suministrando toda la información requerida por el contratista y autorizar al mismo para la verificación en listas restrictivas.

Las condiciones en que el servicio se presta, están establecidas en el capítulo denominado: ***“Parámetros Y Niveles De Calidad Del Servicio De Giro Postal Nacional, En Términos De Cobertura, Frecuencia y/o Tiempos De Entrega, Entre Otros”***, Que forma parte integral de este contrato. Estas condiciones se consideran anexos y pueden cambiar en cualquier momento por determinantes legales, operativas, tecnológicas, financieras u otras.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

- a. De Información: De acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 3038 de 2011, Artículo 4, el contratista se obliga a suministrar a sus Usuarios información, mediante la publicación en la página web www.efecty.com.co y en los puntos de atención al público, las condiciones de prestación del servicio, especialmente en lo referente a tarifas ofrecidas, tiempos de entrega, requisitos de identificación, responsabilidad, cobertura, frecuencia, directorio de oficinas de atención al Usuario, procedimientos y trámite de PQR y Solicitudes de Indemnización (Sdel), metas y mediciones de indicadores de atención a Usuarios, promociones y ofertas, con sus restricciones, dirección, teléfono, correo electrónico y página web, régimen de protección de los derechos del Usuario, el texto de este contrato, que tiene efecto vinculante por el hecho de utilizar el servicio, entre otros.
- b. Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la Ley, sin discriminación alguna, entre los Usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- c. Recibir las PQR y solicitudes de Indemnización (Sdel) y tramitarlas conforme a lo establecido por la ley procesal, especialmente el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la Ley 1369 de 2009, sus reglamentarios y regulatorios.
- d. Resolver las peticiones, quejas y reclamos instauradas por los Usuarios, dentro de los términos y procedimientos establecidos en la ley.
- e. Identificar al Usuario **REMITENTE** y **DESTINATARIO** de tal manera que se asegure la prevención de Lavado Activos y Financiación del Terrorismo.
- f. Mantener la información dentro de la reserva establecida en el artículo 51 de la ley 1369 de 2009.
- g. Una vez identificado, Entregar el giro al **DESTINATARIO** en los términos de ejecución del presente contrato, aplicando la prevención y medidas de seguridad necesarias para impedir fraudes, hurtos o cualquiera otra conducta que pueda causar daño al Usuario.
- h. Responder a los Usuarios por la no entrega o retardo de los giros, en los términos del Artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y contratos de prestación del servicio, son deberes 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.

- 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.
- d. 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.
- e. Suministrar la información sobre su domicilio, número telefónico (fijo o celular), documento de identidad, ocupación, correo electrónico y las demás que sean necesarias para su ubicación de acuerdo con lo dispuesto en la resolución 3095 del 15 de Julio de 2011 expedida por la CRC.
- f. Suministrar la información requerida por el **CONTRATISTA** sobre el **DESTINATARIO**, especialmente su número de identificación, nombres y apellidos completos, número telefónico (fijo o celular), correo electrónico, entre otras de acuerdo con lo dispuesto en la resolución 3095 del 15 de Julio de 2011 expedida por la CRC.
- g. Suministrar información sobre origen y destino fondos, cuando la operación de giro supere los topes establecidos por el **CONTRATISTA**.
- h. Abstenerse de utilizar los servicios para ejecutar actos delictuosos, especialmente de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- i. Responder por los daños causados al **CONTRATISTA** o a terceros por la ejecución de actos, hechos y perjuicios, derivados de la ejecución del contrato.
- j. Pagar la tarifa del servicio postal contratado.
- k. Abstenerse de utilizar los servicios postales prestados por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales o que no estén avalados por Servicios Postales Nacionales (S.P.N)
- l. En caso que el **REMITENTE** o **DESTINATARIO** llame al centro de atención al cliente, autorizan expresamente al **CONTRATISTA** a grabar las conversaciones, que se produzcan en la atención de su servicio
- m. EL **CONTRATISTA** podrá exigir al **REMITENTE** O **DESTINATARIO** medios de identificación adicionales.
- n. Prestar colaboración en las investigaciones que puedan producirse como consecuencia de la ejecución del objeto de este contrato.
- o. Cumplir con las condiciones de prestación del servicio divulgadas por el **CONTRATISTA**, en los diferentes medios de comunicación en que se publiquen, especialmente la página: www.efecty.com.co o en cualquiera otra o medio de comunicación de los terceros de apoyo, que integran la red postal del **CONTRATISTA**.

- p. Abstenerse de utilizar la información suministrada por el **CONTRATISTA**, para efectos distintos a los establecidos en este contrato.
- q. Abstenerse de entregar a los funcionarios del **CONTRATISTA**, billetes falsos, información falsa, defectuosa o confusa que impidan la entrega del giro al destinatario.
- r. Abstenerse de entregar papel moneda extranjera para las operaciones contratadas.
- s. Contar el dinero recibido y verificar la prueba de entrega y/o admisión (condiciones del servicio), antes de retirarse de la ventanilla, puesto que una vez el usuario se retire de la misma no se aceptarán reclamaciones.

DERECHOS DEL USUARIO EN RELACIÓN CON EL SERVICIO POSTAL CONTRATADO: adicional a los derechos consagrados en el artículo 17 de la Resolución 3038 del 04 de Abril de 2011, a continuación se relacionan los derechos en relación con el Servicio Postal de Pago

1. **DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES:** Los Usuarios **REMITENTES** de los envíos tienen los siguientes derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:
 - a. Al secreto de inviolabilidad de la información.
 - b. Acceder a la prestación del servicio, prescindiendo de cualquier tipo de discriminación derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc. Excepto aquellas establecidas en normas nacionales o internacionales para la prevención de los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
 - c. Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados al **DESTINATARIO**.
 - d. Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera la reexpedición.
 - e. Presentar dentro de los términos establecidos por la ley, las reclamaciones con ocasión del servicio prestado.
 - f. Interponer las solicitudes de indemnización, peticiones, quejas y recursos que la Ley establece en procura del cumplimiento del objeto de este contrato o su indemnización, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009
 - g. Recibir indemnización ante la pérdida o la falta de entrega al **DESTINATARIO** del giro, dicha indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el Usuario más el valor del giro.
 - h. A obtener información sobre las condiciones de prestación del servicio, especialmente lo referente a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de peticiones y reclamaciones. Dicha información, está publicada en la página web del contratista y/o en la de sus terceros en colaboración.

- i. En el evento en que, por razones no imputables al operador el destinatario no reciba el giro, ni el remitente exija su devolución, dentro de los plazos establecidos en la Ley, el remitente tiene derecho a ordenar el pago a un tercero. En todo caso, en que ni remitente ni destinatario exijan la entrega, el operador entiende que esta autorizado para pagar al primer heredero que pruebe tal condición.
2. **DERECHOS DE LOS USUARIOS DESTINATARIOS.** Los Usuarios **DESTINATARIOS** tendrán los derechos que como consumidores tienen establecidas las leyes vigentes y en particular los siguientes:
- a. A recibir los objetos postales enviados por el **REMITENTE**, con cumplimiento de todas las condiciones del servicio divulgadas por el Operador Postal.
 - b. A solicitar y obtener información sobre los envíos de correspondencia y objetos postales que hayan sido registrados a su nombre.
 - c. A rechazar la entrega del giro aún cuando venga a su nombre, o cuando le sea entregado incompleto o en medio de pago distinto al convenido.
 - d. Presentar dentro de los términos establecidos por la ley, las reclamaciones con ocasión del servicio prestado.
 - e. Recibir las indemnizaciones a que tiene derecho el remitente, previa presentación de la prueba escrita y expresa de la cesión del respectivo derecho

CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DEL CONTRATISTA: en caso de incumplimiento del CONTRATISTA, se aplicarán las normas establecidas en el artículo 38 de la resolución 3038 de 2011, expedida por La Comisión de Regulación de Comunicaciones o las normas que la modifiquen, adicionen o complementen, especialmente la ordenada en el numeral 38.3 que a su letra dice: “indemnizaciones en los servicios postales de pago Nacionales: Ante la pérdida o falta de entrega al DESTINATARIO, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el Usuario mas el valor del giro”.

La suma que el contratista da y el CONTRATANTE recibe, incluye todos los conceptos derivados del hecho, especialmente el de intereses, indexaciones, perjuicios concomitantes, subsiguientes o consecuentes, y en general todo concepto. El acto de recibir conlleva el efecto de la oponibilidad material.

RESPONSABILIDAD DE LOS OPERADORES POSTALES. Los envíos postales una vez recibidos por el Operador Postal y en tanto no lleguen al **DESTINATARIO**, serán responsabilidad del Operador Postal y este responderá por incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por pérdida o expoliación del objeto postal mientras no sea entregado al **DESTINATARIO** o devuelto al **REMITENTE**, según sea el caso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.

CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATISTA: El **CONTRATISTA** no será responsable por el incumplimiento en las condiciones

de prestación del servicio postal o por la pérdida o expoliación de los objetos postales en los siguientes casos:

- a. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida o expoliación 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 la información aportada sobre el Usuario **DESTINATARIO** y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el **CONTRATISTA**, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
- d. Cuando el Usuario **REMITENTE** no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario para servicios nacionales contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del **CONTRATISTA**.
- e. Cuando el Usuario **DESTINATARIO** no presentó reclamación por expoliación dentro de los cinco (5) días siguientes en que ha debido recibir el objeto postal.
- f. Cuando el incumplimiento tenga como causa actos de orden público, entre otros: huelgas, paros, motines, asonadas, rebeliones o cualquiera otro similar, en cualquier punto de servicio.
- g. Cuando el incumplimiento tenga por causa hechos imprevisibles, entre otros: deficiencias de servicios públicos, cierres de acceso de movilidad por orden administrativa judicial.
- h. Hechos de terceros que tipifiquen delitos, entre otros hurtos calificados por violencia, clandestinidad o cualquier otro atributo que el código penal establezca.
- i. Cuando el Usuario utilice de manera indebida el servicio, especialmente para cometer actos delictuosos o contravencionales, a beneficio propio, o de un tercero o en perjuicio del **CONTRATISTA** u otras personas naturales o jurídicas.

TRAMITE DE PQRs Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN (Sdel).

Término para interponer las PQR:

Los usuarios podrán interponer PQR en cualquier momento. Por PQR debe entenderse toda petición, queja o recurso que no interponga solicitud de indemnización. Por Solicitud de Indemnización debe entenderse aquella petición en interés particular, que tiene por objeto solicitar el pago de lo establecido en los Artículos 25 de la Ley 1369 de 2009 y/o en el Artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011.

El **remite**nte dispondrá de diez (10) días calendario contados a partir de la recepción del giro postal para interponer las solicitudes de indemnización.

El **destinatario** dispondrá de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de aquel en que ha debido recibir el giro postal, para interponer las solicitudes de indemnización.

Requisitos Formales de la Petición:

La petición puede ser interpuesta de manera verbal o escrita, pero de todas maneras deberá cumplir con las normas vigentes sobre el derecho de petición establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Para que el trámite no resulte inocuo, el **REMITENTE** o **DESTINATARIO**, deberá suministrar por lo menos la siguiente información:

- a. Nombre e identidad del REMITENTE y DESTINATARIO.
- b. Fecha de admisión del giro postal.
- c. una relación sucinta de los hechos.
- d. Pruebas en que se fundamente la reclamación.
- e. Si es posible el número de la prueba de admisión o su copia.
- f. Dirección de Notificación

La falta de estos requisitos no impedirá el trámite de la petición, no obstante, durante la práctica de pruebas, el Usuario queda obligado a suministrar las que le sean solicitadas, especialmente aquellas de identificación dactilar.

Pruebas adicionales

En caso de solicitud de Pruebas de Admisiones y Pruebas de Entrega de giros postales, el usuario deberá aportar una breve relación de los hechos y copia de su documento de identidad con el fin de verificar su calidad de usuario remitente o destinatario del giro. Esta documentación se requerirá por una sola vez, en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado el usuario, e interrumpirá los términos para dar respuesta a la petición, y de no presentarla en los términos previstos en la Ley se entenderá que ha desistido de la Petición. En el momento en que el usuario aporte los nuevos documentos, se comenzarán a contar otra vez los términos.

Registro de PQRs y Solicitud de Indemnización (Sdel):

Dependiendo el medio utilizado para la interposición de la PQR y Solicitud de Indemnización, el CONTRATISTA, asignará el Código Único Numérico que identifique la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel), el cual deberá mantenerse durante todo el trámite, incluidas las etapas de los recursos de reposición y apelación, éste último, ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Cuando la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel) se presente por escrito, el CONTRATISTA, expedirá una constancia que incluya además, la fecha de radicación. Con este Código Único Numérico, el CONTRATANTE podrá consultar el estado de la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel) en el medio electrónico que disponga para el efecto.

Término para Responder la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel):

El CONTRATISTA, resolverá la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel), dentro de los 15 días hábiles siguientes, a su recibo. Este término podrá ampliarse por parte de EL CONTRATISTA, para la práctica de pruebas; acto que será informado al Usuario conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Notificaciones de las Decisiones

Las decisiones definitivas adoptadas por el CONTRATISTA en la resolución de la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel), serán notificadas Usuario, por los medios que defina la ley.

La decisión que ponga fin a la PQR y Solicitud de Indemnización (Sdel) será notificada personalmente al Usuario, por los medios que defina la Ley. Para el evento en que el CONTRATANTE no haya designado lugar de notificación, esta se ejecutará en el Punto de Servicio donde se interpuso o en el lugar más cercano en que el CONTRATISTA tenga punto de atención de PQR y Solicitud de Indemnización.

Recursos.

El CONTRATANTE tiene derecho a interponer el recurso de Reposición, y discrecionalmente, si así lo considera, el de Apelación, o ambos en subsidio.

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 ha proferido la decisión.

El recurso de Apelación se interpondrá ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme a las normas establecidas para el efecto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en concordancia con las que regulen los procedimientos que para el mismo efecto establecen el Estatuto del Consumidor.

USO Y CONSULTA EN BASES DE DATOS Y SISTEMAS BIOMÉTRICOS: El Usuario bien sea como **REMITENTE** o **DESTINATARIO** autoriza al **CONTRATISTA** para tomar copias de sus documentos de identidad, registro fotográfico y de sus huellas dactilares. Cuando se detecte inconsistencias en la información documental o dactilar, el **CONTRATISTA** podrá suspender el contrato hasta tanto se tenga la seguridad que permita continuar, sin que esto constituya causal de responsabilidad y por ende de indemnización o reclamo. Los Usuarios, entendidos estos como **REMITENTE Y DESTINATARIO**, autorizan al **CONTRATISTA** para utilizar la información contenida en las bases de Datos, en actividades comerciales lícitas. Así mismo, el **CONTRATANTE** autoriza al **CONTRATISTA** para consultar la información suministrada en las bases de datos y sistema de información establecida en las normas nacionales e internacionales o propias para la prevención de delitos, especialmente el de lavado de activos y financiación del terrorismo. Así como para consultar las bases de datos de Centrales de Riesgo o que contenga información sobre el Usuario. Entiende el **CONTRATISTA**, que con la solicitud que verbalmente el **CONTRATANTE** hace de la prestación del servicio, **EL CONTRATANTE** acepta que autoriza **AL CONTRATISTA** para el tratamiento de los datos personales que voluntariamente ha entregado al Operador y que estos datos pueden ser utilizados única y exclusivamente para la prestación del servicio convenido.

AUTORIZACIÓN PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN POR SMS: EL **REMITENTE Y DESTINATARIO** autorizan al **CONTRATISTA** para el envío de información necesaria para el cobro del giro e información publicitaria, a través de SMS (Mensaje de Texto), al número de celular informado en la prueba de admisión del giro, acorde con lo expresado en la Resolución 2229 de 2009 de la CRC.

FACTURA: La prueba de Admisión que se entrega al **CONTRATANTE** tiene los efectos de Factura de compraventa conforme en lo establecido en el Artículo 772 y siguientes del código de comercio y será exigible como título ejecutivo conforme a las reglas de la letra de cambio.

GUÍA: La información contenida en el soporte entregado al Usuario constituye una guía de servicios postales de prueba de admisión del giro cuando se entrega al **REMITENTE** y de prueba de entrega del giro cuando se entrega al **DESTINATARIO**.

ORIGEN Y DESTINO DE FONDOS: EL REMITENTE y DESTINATARIO. Declaran que los recursos movilizados **NO** provienen ni serán destinados a ninguna actividad ilícita propia o de terceras personas, ni han tenido o tendrán relación alguna con las actividades ilícitas contempladas en las normas penales, de lavado de activos o financiación y apoyo al terrorismo.

CLÁUSULAS COMPROMISORIA: Las diferencias que surjan como motivo de la ejecución interpretación y cumplimiento de este contrato, serán resueltas en lo posible de manera directa. En el caso de que estas diligencias no surtan efecto, las diferencias se someterán a la decisión de un árbitro designado por las partes. Si tal designación fracasare, al árbitro será nombrado por la Cámara de Comercio de Bogotá. Este procedimiento será aplicable como requisito previo a la iniciación del trámite de las PQRS y especialmente a la solicitud de indemnización.

RÉGIMEN APLICABLE: Este servicio se rige por lo establecido en la ley 1369 de 2009, sus Decretos Reglamentarios y Regulatorios, y en lo no preceptuado allí por las reglas del transporte de cosas establecidas en el Código de Comercio. Si pasado el plazo para que el Destinatario se presente a recibir el giro, y este no lo hizo, el Remitente dispondrá de sesenta (60) días para reclamar ante el operador su devolución, a partir de esta fecha se entiende que el remitente autoriza al Operador para compensar del giro el 3% mensual a título de custodia.