

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE EL CONTRATISTA Y DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S.

Entre los suscritos a saber: Quien haga las veces de remitente, quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, por una parte y por la otra DOMINA ENTREGA TOTAL S.A.S., sociedad comercial, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, constituida por medio de la escritura pública No. 313 del 01 de febrero de 1.990, otorgada en la Notaria 12ª del circuito de Cali, debidamente autorizado para la celebración del presente contrato, todo lo cual acredita con el certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio de Medellín, el cual se anexa al presente, para que forme parte integral del mismo, y quien en adelante se denominara EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes cláusulas y en lo no previsto en ellas por las disposiciones legales vigentes:

PRIMERA.- OBJETO: EL CONTRATISTA actuando con sus propios medios, bajo su cuenta y riesgo y con autonomía técnica y administrativa, se obliga para con EL CONTRATANTE a prestar los servicios de mensajería expresa, en el territorio nacional en la modalidad de correo certificado, conforme a lo establecido en el numeral 2.3. del artículo 3 de la Ley 1369 de 2009.

SEGUNDA.- NIVELES DE SERVICIO: Los servicios establecidos, serán prestados de acuerdo con los procedimientos de seguridad y tiempos de entrega acordados en el **Acuerdo Operativo**, el cual hacer parte integral del presente contrato.

TERCERA.- VALOR DE LOS SERVICIOS PRESTADOS: El valor del servicio se pactará de acuerdo a las características y al destino de cada envío, en todo caso ésta tarifa no será inferior a la tarifa mínima establecida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC - en la Resolución 2567 de 2010.

CUARTA.- FORMA DE PAGO: El valor de los servicios prestados será pagado por EL CONTRATANTE de acuerdo con las tarifas pactadas. Para cada unos de los pagos EL CONTRATISTA deberá presentar la correspondiente factura y/o cuenta de cobro y será pagada dentro de los treinta (30) días siguientes a su presentación de la correspondiente factura y/o cuenta de cobro. La mora en el pago de los servicios generará a cargo de EL CONTRATANTE el pago de los correspondientes intereses de mora que sean fijados por la autoridad competente, así mismo acuerdan entre las partes que el presente contrato sea título ejecutivo para proceder jurídicamente en caso de incumplimiento reiterativo del pago de las mensualidades acordados.

QUINTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA: Son obligaciones de EL CONTRATISTA, para la adecuada ejecución del contrato: **1)** Prestar el servicio contratado con la debida diligencia y prontitud de acuerdo a lo establecido en el **Acuerdo Operativo.** **2)** Informar oportunamente a EL CONTRATANTE sobre cualquier irregularidad que se presente en la ejecución del contrato. **3)** Cumplir con las demás obligaciones que contribuyan a garantizar el cabal cumplimiento y ejecución del presente contrato. **4)** Cumplir con los Niveles de Servicio definidos en el **Acuerdo Operativo.** **5)** Las consagradas en el artículo 16 de la Resolución 3038 de 2011.

SEXTA.- OBLIGACIONES DE EL CONTRATANTE: Son obligaciones de EL CONTRATANTE en ejecución del presente contrato: **1)** Pagar el valor de los servicios efectivamente prestados. **2)** Supervisar el



desarrollo del contrato. **3)** Cumplir con las normas establecidas para el envío de correspondencia y/o carga. **4)** Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el **Acuerdo Operativo**. **5)** Informar a **EL CONTRATISTA**, cualquier cambio o ajuste que se requiera hacer para la adecuada prestación del servicio. **6)** Informar las inconsistencias que se encuentren en la factura que presente **EL CONTRATISTA**. **7)** Las consagradas en los artículos 13 y 14 de la Resolución 3038 de 2011.

SÉPTIMA.- DURACION: El presente contrato tendrá una duración de un (1) año el cual podrá ser prorrogado automáticamente por idéntico termino, en caso que ninguna de las partes manifieste su intención de darlo por terminado con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha prevista para la terminación.

OCTAVA.- CAUSALES DE TERMINACION: Además de las causales establecidas en la ley, el presente contrato se dará por terminado en los siguientes casos: **1)** Por mutuo acuerdo entre las partes. **2)** Por el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente contrato. En estos casos, la parte cumplida notificará el incumplimiento a la parte incumplida, la cual tendrá un término de ocho (8) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación, para resolver el incumplimiento. Pasado este término sin resolver el incumplimiento, la parte cumplida podrá tomar la determinación de dar por terminado definitivamente el contrato, de lo cual dará noticia por escrito a la otra parte. **3)** En caso de liquidación obligatoria o judicial, toma de posesión para liquidar, liquidación forzosa administrativa, disolución o liquidación de alguna de las partes.

NOVENA.- CONFIDENCIALIDAD: **EL CONTRATISTA** se obliga a dar estricto cumplimiento al Acuerdo de Confidencialidad celebrado por las partes.

DÉCIMA.- NO VINCULACION LABORAL: En razón a que **EL CONTRATISTA** actúa en desarrollo del presente contrato como persona especializada en la explotación de los servicios objeto del mismo por sus propios medios y bajo sus cuenta y riesgo, no está obligado a prestar sus servicios en forma exclusiva a **EL CONTRATANTE** y por consiguiente, es el único empleador del personal que utilice para la prestación del servicio pactado, motivo por el cual entre **EL CONTRATISTA** y **EL CONTRATANTE** y entre **EL CONTRATANTE** y el personal de empleados del **CONTRATISTA** no existe relación laboral alguna.

PARÁGRAFO PRIMERO: **EL CONTRATISTA** cumplirá con todas las obligaciones legales y extralegales de carácter laboral, de seguridad social y fiscales.

PARÁGRAFO SEGUNDO: **EL CONTRATANTE** podrá exigir al **CONTRATISTA** en cualquier momento la comprobación efectiva de tales pagos y aportes.

DÉCIMA PRIMERA.- PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO: **EL CONTRATISTA**, deberá contar con planes de contingencia y continuidad del negocio debidamente documentados y probados, para atender de manera adecuada la prestación del servicio.

DECIMA SEGUNDA.- SEGURIDAD DE LA INFORMACION: En caso de que se requiera la transmisión o cruce de información en medios magnéticos, las partes acordaran por escrito, los protocolos y la forma de encriptar dicha información, así como los programas, licencias y software requeridos.

DECIMA TERCERA.- INTERVENTORIA: **EL CONTRATANTE** podrá hacer en cualquier momento



reclamos, objeciones o sugerencias por escrito para que **EL CONTRATISTA** corrija deficiencias en la prestación del servicio, y **EL CONTRATISTA** se obliga a dar precisas instrucciones a sus empleados para que los servicios objeto de este contrato sean prestados a satisfacción de **EL CONTRATANTE**. Esta facultad se ejerce por **EL CONTRATANTE** por ministerio del presente contrato y en consecuencia, ni aun accidentalmente para ningún efecto legal, podrá equipararse a la autoridad patronal por cuanto no encierra la facultad de impartir órdenes, dar instrucciones en cuanto el modo, el tiempo o cantidad de trabajo, ni imponer reglamentos internos frente al **CONTRATISTA** ni frente a los empleados que este se valga para el cumplimiento de los compromisos contractuales.

DÉCIMA CUARTA.- MODIFICACIONES: Para efectos de validez todas las modificaciones o adiciones al presente contrato deberán constar por escrito, firmado por los representantes legales de las dos partes.

DECIMA QUINTA.- CESIÓN: Ninguna de las partes podrá ceder a ningún título, ni en todo ni en parte este contrato, a menos que previamente y por escrito lo haya consentido la otra parte.

DÉCIMA SEXTA.- COORDINACION, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIONES: La coordinación y seguimiento presente contrato, así como de enviar y recibir las comunicaciones, o de entregar la información que se requiera en desarrollo del mismo, estará a cargo de las personas que se relacionan a continuación:

- **Por parte del CONTRATISTA:**
- **Por parte del CONTRATANTE:**

Cualquier cambio en los datos anteriormente descritos deberá ser informado oportunamente y por escrito.

DÉCIMA SÉPTIMA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS. EL CONTRATISTA se compromete a respetar y velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios de su servicio de mensajería expresa, consagrados en el capítulo III de la Resolución 3038 de 2011 emitida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones.

DÉCIMA OCTAVA.- CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO. Son causales de incumplimiento por parte de **EL CONTRATISTA** las siguientes: **1)** La entrega de los objetos postales fuera de los tiempos establecidos en el **Acuerdo Operativo**. **2)** Permitir la interceptación o apertura de los envíos sin que medie una orden motivada de autoridad competente. **3)** Pérdida, expoliación o avería del objeto postal por causas imputables a Domina S.A.S. **4)** No devolver al remitente los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario ni comunicar las novedades presentadas durante el proceso.

DÉCIMA NOVENA.- CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO. En aquellos casos en los que se compruebe el incumplimiento en las obligaciones contraídas por **EL CONTRATISTA** las consecuencias serán: **1)** Terminación anticipada de este contrato. **2)** Los usuarios tendrán derecho al reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011 en concordancia con el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.



VIGÉSIMA.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. Los envíos postales una vez recibidos por Domina S.A.S. y en tanto no sean entregados al destinatario, serán responsabilidad de **EL CONTRATISTA**. Conforme al artículo 37 de la Resolución 3038 de 2011, son causales de exoneración de la responsabilidad las siguientes:

- 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.
- 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.

VIGÉCIMA PRIMERA.- NOTIFICACIÓN DE RESPUESTAS A PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.

Para la notificación de las respuestas y decisiones a las PQR y solicitudes de indemnización se cuenta con alternativas como 1) Servicio de mensajería expresa; 2) Línea a través de internet; 3) Correo electrónico, lo anterior conforme al numeral 2.1.5.2. de la Circular 014 de 2012. Por regla general, Domina S.A.S. notificará a su usuario haciendo uso de la alternativa 1; en caso de que usted desee recibir la respuesta por otro medio, debe manifestarlo en el momento de interponer su PQR o solicitud de indemnización.

VIGÉCIMA SEGUNDA.- PQR Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN. Domina Entrega Total cuenta con un procedimiento establecido para dar trámite a todas las PQR y solicitudes de indemnización interpuestas por sus usuarios; el cual se rige por la normatividad expedida por la CRC y la Superintendencia de Industria y Comercio en esta materia. Para consultarla puede dirigirse al siguiente link www.domina.com.co

ACUERDO OPERATIVO

RECEPCIÓN Y/O RECOLECCIÓN

DOMINA S.A.S. puede recibir en sus instalaciones el producto del usuario remitente, o si éste lo solicita, los podrá recoger en la dirección acordada previamente.

El usuario remitente deberá enviar vía mail la base de datos.



ALISTAMIENTO

Una vez recibidos los productos en nuestras instalaciones iniciaremos el proceso de alistamiento, dentro del cual se desarrollarán las siguientes actividades:

- Validar la cantidad de envíos físicos frente al archivo de datos
- Reportar oportunamente los posibles faltantes y/o sobrantes.
- Impresión y pega de las guías y pruebas de entrega conforme a los requerimientos del cliente y a la normatividad postal vigente.
- Separación del material por población de destino
- Despacho de material para la población destino

ENTREGA CERTIFICADA

Todos los objetos postales serán entregados en forma certificada. La prueba de entrega debe cumplir con los siguientes requerimientos de acuerdo al tipo de persona:

Persona natural:

- Nombre en letra legible
- Fecha de recibido
- Número de cédula o número telefónico
- Si es un vigilante el nombre y número de placa

Persona jurídica:

- Si es empresa, debe llevar sello de recibido y el nombre en letra legible de quien recibe
- Fecha de recibido
- Si es un vigilante el nombre y número de placa

TIEMPO DE ENTREGA

Destino	Número de días
Urbano	D*+24 Horas**
Municipios cercanos	D+48 Horas**
Poblaciones lejanas	D+48 Horas**
Ciudades principales	D+48 Horas**
Demás destinos nacionales	D+48 Horas**

* D: Fecha de imposición del objeto postal, esto es el día de recepción del objeto postal en las instalaciones de Domina.

** Estas son horas se deben entender cómo horas hábiles.



PRESENTACIÓN DE INFORMES

DOMINA S.A.S. enviará los informes de acuerdo a los requerimientos y fechas establecidas por el usuario remitente. En estos informes se relacionarán las devoluciones iniciales, las entregas efectivas, las devoluciones finales.

SERVICIO AL CLIENTE

- Línea de atención al cliente.

Domina cuenta con un área a nivel nacional de Servicio al Cliente, a través de la cual se reciben, procesan y gestionan todas las peticiones, quejas, reclamos o recursos y solicitudes de indemnización de nuestros usuarios; garantizando así una respuesta oportuna y satisfactoria.

Nuestra línea de atención es 018000418222 o (574) 4302020 opción 1.

- Correo electrónico.
reclamos@domina.com.co.

- Página Web

Domina S.A.S. otorga un usuario y una clave de acceso requeridas por el remitente o destinatario para que por medio de la página Web, www.domina.com.co, pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

DOMINA S.A.S. se compromete a velar y garantizar el buen manejo y la protección de la información de los usuarios. Para el cumplimiento de este compromiso se ha implementado lo siguiente:

- Todos los equipos de cómputo de las personas cuentan con las restricciones de acceso necesarias a las unidades de CD, Puertos USB y demás.
- DOMINA S.A.S. tiene suscrito con todos sus trabajadores un acuerdo de confidencialidad en el cual se establece la obligación de manejar de manera ética, profesional, prudente y diligente la información de todos los usuarios remitentes y destinatarios.

