
	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA</b>		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

Entre **SOCIEDAD TRANSPORTADORA DE URAAO S.A.S.** identificada con **Nit.811.006.516-8** con domicilio principal en el municipio de Uraao Antioquia y el remitente (persona natural o jurídica) se ha celebrado mediante este documento, un contrato de transporte de mercancías, que se rige por las normas que regulan los servicios postales, lo contemplado en el Código de Comercio para el contrato de transporte y de las demás normas concordantes sobre estas materias. Todo lo anterior se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA – OBJETO:** La prestación del servicio el cual consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de mercancía y carga, a nivel nacional y transporte y entrega de envíos. **SEGUNDA – PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Será el que se señale en la guía y/o factura que se expida para el efecto tanto para venta de contado, contra entrega como crédito de acuerdo con lo establecido por Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) y demás normas concordantes. **TERCERA – PLAZO MAXIMO Y CONDICIONES DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS:** Las partes pactarán los tiempos de entrega de mutuo acuerdo dentro del marco legal, según el servicio contratado. **CUARTA – OBLIGACIONES DE SOTRAUR:** Se sujetarán a las condiciones contenidas en este contrato, así como a las establecidas en la resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales” y las normas que la modifiquen, adiciones o complementen. **QUINTA – OBLIGACIONES DEL USUARIO:** Además de las obligaciones contenidas en el capítulo I del título III de la Resolución 3038 de 2011, el usuario asume las siguientes obligaciones: 1) A pagar el valor del envío de acuerdo con las tarifas vigentes, 2) A declarar el valor real del objeto postal, 3) Informar del contenido real del objeto postal, 4) Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos prohibidos por las normas postales, por las políticas y reglamentos internos del operador postal, 5) Que los datos de información del remitente y destinatario suministrados por el remitente de la guía sean los idóneos para la prestación del buen servicio, la no entrega de dicha información por parte del remitente lo hace responsable ante SOTRAUR de los inconvenientes y perjuicios que se puedan derivar por la falta de o deficiencia de dicha información. 6) El remitente acepta que el envío sólo podrá ser entregado a personas capaces mayores de dieciocho (18) años salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años. 7) El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el operador en su nombre, y con base en la información que suministró, declarando que conoce su contenido y por esto acepta y la suscribe. **SEXTA – DERECHOS DEL USUARIO:** Se ajustaran a las condiciones contenidas en este contrato así: a) Prestación del servicio contratado conforme a las condiciones ofrecidas y pactadas, b) Las establecidas en la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC y las normas que la modifiquen, adiciónen o complementen, c) Igualdad de trato a los usuarios que estén en condición de discapacidad, infantes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, d) Conocer las condiciones de la prestación de servicios de envíos de carga, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y Reclamaciones como la indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales y/o carga. **SÉPTIMA – CONSECUENCIAS DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE SOTRAUR:** No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas y a las características inherentes o propias de cada servicio, reconocerá una indemnización de acuerdo con lo establecido en la ley. **OCTAVA – CAUSALES DE**

	<b>CONTRATO DE TRANSPORTE DE MERCANCIA</b>		F-PS-21 Versión: 1 Ene 2026
	Proceso: Prestación de Servicio	Dependencia: Administrativo - Operativo	
	Realizó: Juan Pablo Seguro	Aprobó: Angela María Escobar Montoya	

**EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE SOTRAUR:** No será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales o envíos de carga en los eventos contemplados en el artículo 37 de la resolución 3038 de 2011 expedida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, el usuario acepta los siguientes eventos como constitutivos de caso fortuito o fuerza mayor: a) Hechos originados en las decisiones de autoridades distintas a las aduaneras y de policía, b) Cierre de puertos y vías terrestres, c) Las condiciones climatológicas, d) Causa extraña, e) Las demás convenidas en el contrato. **NOVENA – TRAMITES DE PQR’S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACION:** El usuario acepta que las siguientes condiciones para la presentación de sus PQR’S y solicitudes de indemnización de acuerdo con lo establecido en la resolución 3038 de 2011 “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales”, en el siguiente orden: a) Presentar sus PQR’S y solicitudes de indemnización a través de la página web de SOTRAUR [www.sotraur.co](http://www.sotraur.co), b) en el evento que no sea posible ingresar por la página web, el usuario podrá presentar sus PQR’S y solicitudes de indemnización a través del correo electrónico [administracion@sotraur.co](mailto:administracion@sotraur.co) o [sotraur@sotraur.co](mailto:sotraur@sotraur.co), o a través de la línea telefónica dispuesta para tal fin, c) Si el usuario no ha podido presentarla en las formas descritas en los literales a y b, podrá presentar sus PQR’S y solicitudes de indemnización en las oficinas de SOTRAUR, diligenciando el formato que se encuentre disponible para tal efecto. **DÉCIMA CAUSALES DE INAPLICABILIDAD:** De acuerdo con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 1 de la resolución 3038 de 2011 expedida por la CRC, el presente contrato no es aplicable a los casos en que se prestan servicios postales en los que las características del servicio y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas. **DÉCIMA PRIMERA – CONTRATO DE TRANSPORTE:** En los eventos de envíos transportados, objeto del presente contrato cuyo peso sea superior al contemplado legalmente para los objetos postales, se registrará por lo dispuesto en el Código de Comercio, Título IV y por las cláusulas anteriores en lo que le sea aplicable. **DÉCIMA SEGUNDA - CLÁUSULA COMPROMISORIA:** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual del contrato, se tramitarán por la vía directa. La parte que se considere afectada, notificará a la otra para que en cesión conjunta y durante los treinta días siguientes el conflicto se dirima. Si pasados dichos treinta días, no hubiese acuerdo alguno, la parte contractual obligada a ello en la oportunidad advertida convocará a audiencia de conciliación en Centros de Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, dentro de los requisitos de la Ley. En el momento en que no se logren conciliar las diferencias surgidas, las partes quedarán facultadas a hacer valer sus pretensiones ante la Justicia Ordinaria. **DÉCIMA TERCERA - PREVALENCIA:** El presente contrato deja sin efecto cualquier otro acuerdo anterior o contenido clausular existente, ya sea escrito o verbal; que se haya generado para el desarrollo del objeto contractual. **DÉCIMA CUARTA – FECHA DE CELEBRACIÓN:** El presente contrato se entiende celebrado entre SOTRAUR y el usuario remitente, en la fecha de imposición del o los envíos a que el mismo se refiere, según la guía y número de identificación expedida al usuario.