	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA Y / O CARGA.	CODIGO: COM-OTR-001_V01
	Tipo: Otro documento	Aplica desde: 07/05/2026

Entre los suscritos a saber, por una parte Compañía de Taxis Verdes S.A., identificada con el NIT 860.007.701-7, portadora de la licencia No. 001866, para el servicio postal de Mensajería Expresa a nivel nacional, otorgada por el MINTIC y la licencia de habilitación No. 00291 de 2000, expedida por el Ministerio de Transporte para el servicio de Carga, quien obra en calidad de operador del servicio y quien se denominara TAXIS VERDES y por la otra, quien haga las veces de remitente y / o destinatario, quien actúa como beneficiario de la prestación de cualquiera de los servicios antes mencionados, hemos decidido celebrar el presente Contrato de Prestación de Mensajería Expresa y / o Carga, el cual se registrará por las siguientes disposiciones:


CLÁUSULA PRIMERA- OBJETO DEL CONTRATO.- El objeto del presente contrato consiste en la prestación del servicio postal de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales, dentro del país en las siguientes modalidades: a) Mensajería Expresa: servicio que consiste en el desarrollo de las actividades de recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales hasta de cinco (5) kilogramos b) Carga: servicio mediante el cual se desarrolla actividades de recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega al destinatario de envíos con un peso superior a cinco (5) kilogramos, disponible en las líneas de ENVIOS VERDES.

CLÁUSULA SEGUNDA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.- Los anteriores servicios se prestan a cambio de un precio en dinero que se fijará de acuerdo con las tarifas vigentes, teniendo en cuenta la modalidad de pago elegida por el cliente; entre las cuales se encuentran “de contado”, “crédito” y “al cobro” y según regulación de la CRC. **PARAGRAFO: VALOR COMERCIAL DEL ENVIO DE CARGA U OBJETO POSTAL.-** Para efectos de reclamación por daño, pérdida, avería, etc. El REMITENTE manifiesta que el valor comercial del envío u objeto postal es igual al declarado en este contrato. En el evento en que en el recuadro no aparezca ningún dato, se entenderá que el REMITENTE declaró que el envío u objeto postal no tiene ningún valor comercial. Adicionalmente, el REMITENTE acepta pagar la prima de seguro que en ningún caso será superior al dos por ciento (2%) del valor comercial declarado con el fin de garantizar el amparo de daños y perjuicios y lucro cesante hasta un máximo del cien por ciento (100%) del valor comercial declarado.


CLÁUSULA TERCERA.- PLAZO MÁXIMO Y CONDICIONES PARA LA ENTREGA DE LOS ENVÍOS POSTALES.- Las partes, pactarán el plazo máximo para la entrega del envío de común acuerdo dentro del marco legal, al igual que las condiciones para su ejecución, según el servicio contratado.

CLÁUSULA CUARTA.- OBLIGACIONES DE TAXIS VERDES. Tendrá las siguientes obligaciones frente a los usuarios: A) Suministrar información precisa y actualizada acerca de los servicios que presta y, en particular, de las condiciones de acceso, tarifas, cobertura, frecuencia, tiempo de entrega del objeto postal o envío de carga, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQR y las solicitudes de indemnización. B) Establecer, de manera clara, simple y gratuita, los procedimientos internos para el trámite de las PQR, así como de las solicitudes de indemnización con sujeción a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 1369 de 2009 y lo dispuesto en el presente régimen. Estos procedimientos deberán ser congruentes con las disposiciones relativas a las actuaciones administrativas, consagradas en el Título I del Código Contencioso Administrativo o en las normas que lo sustituyan. C) Prestar el Servicio Postal o Envío de Carga, sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas. D) Reparar a los usuarios de conformidad con el régimen de indemnizaciones que regula cada servicio. E) Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias de cada servicio. F) Prestar los servicios postales y envío de carga, con calidad e idoneidad, de conformidad a las habilitaciones que los facultan para operar. G) Informar al usuario el tipo de embalaje requerido para el envío del objeto postal o de carga.


CLÁUSULA QUINTA.- OBLIGACIONES GENERALES DE LOS USUARIOS. Son obligaciones de los usuarios de los servicios postales las siguientes: A) Hacer uso adecuado del servicio 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 TAXIS VERDES para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio. D) Verificar con TAXIS VERDES si el envío requiere de un embalaje especial. E) Identificarse ante TAXIS VERDES con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión, guía o factura. F) Autorizar a TAXIS VERDES la validación en listas restrictivas. **PARÁGRAFO PRIMERO.**

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA Y / O CARGA.	CODIGO: COM-OTR-001_V01
	Tipo: Otro documento	Aplica desde: 07/05/2026

OBLIGACIONES ESPECIALES PARA LOS USUARIOS REMITENTES. A) Pagar la tarifa del servicio contratado. B) Cumplir las condiciones de prestación del servicio. C) Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes. D) Abstenerse de utilizar los servicios por terceros que no se encuentren inscritos en el Registro de Operadores Postales o NO cuenten con licencia para transporte de carga conferida por el Ministerio de Transporte. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** El usuario remitente de un objeto postal o envío de carga será responsable por los daños ocasionados a otros objetos postales o carga cuando se trate de envíos cuyo transporte está prohibido por la ley, por los reglamentos de la Unión Postal Universal, o por no haber cumplido con las condiciones de despacho de sustancias riesgosas, salvo que se compruebe la culpa exclusiva de TAXIS VERDES. **PARAGRAFO TERCERO.** Los usuarios autorizan expresamente a TAXIS VERDES al tratamiento de sus datos personales según ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008 y concordantes así como la aceptación de grabar las llamadas entre USUARIOS y TAXIS VERDES para efectos de seguimiento de la calidad del servicio al cliente con fines probatorios. **CLÁUSULA SEXTA.- DERECHOS DE LOS USUARIOS.** TAXIS VERDES asegurará a sus usuarios los siguientes derechos: A) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales. B) El respeto a la intimidad. C) La neutralidad y confidencialidad. D) La igualdad de trato a los usuarios que estén en condiciones análogas. E) La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera. F) La amplia divulgación de las condiciones de la prestación de los servicios postales y envíos de carga, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones. La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales y o carga. G) La devolución al remitente de los objetos postales o envíos de carga que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por TAXIS VERDES para la prestación del servicio lo permita. **PARAGRAFO: DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES.** TAXIS VERDES asegura a sus usuarios remitentes los siguientes derechos: A) La propiedad sobre los objetos postales y/o envíos de carga, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario. B) Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición y siempre que las condiciones fijadas por TAXIS VERDES para la operación del servicio lo permita. C) Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición y siempre que las condiciones fijadas por TAXIS VERDES para la operación del servicio lo permita. **CLÁUSULA SÉPTIMA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE TAXIS VERDES.-** Son causales de incumplimiento las siguientes: a) Pérdida, expoliación o avería del objeto postal, mientras no sea entregado al USUARIO destinatario o devuelto al REMITENTE. b) Cualquier incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio. **PARÁGRAFO:** Estas causales se darán, siempre y cuando no se encuentre bajo una de las circunstancias de exención de responsabilidad. **CLÁUSULA OCTAVA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE TAXIS VERDES.-** En caso de pérdida, expoliación o avería del objeto postal, TAXIS VERDES. Reconocerá una indemnización así: a) En el servicio de Mensajería Expresa se indemnizará de conformidad con lo establecido en el artículo 25 numeral 3 literal f de la Ley 1369 de 2009. b) En el servicio de Carga: TAXIS VERDES, indemnizará reconociendo como máximo el valor declarado por EL REMITENTE en este contrato conforme la ley Comercial. **CLÁUSULA NOVENA.- CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.- TAXIS VERDES,** 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. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Igualmente, en caso de avería comprobada al momento de recibir el envío por parte del destinatario, exenta de mal embalaje por parte del REMITENTE, las partes podrán acordar la reparación y entrega del envío al REMITENTE o destinatario, sin que la misma exceda el valor declarado por el envío, lo que exonera a TAXIS VERDES, de responsabilidad por todo concepto, lucro cesante, daño emergente, costo de reposición, pago de indemnización y/o valor declarado del envío. **PARÁGRAFO SEGUNDO.** En el

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA Y / O CARGA.	CODIGO: COM-OTR-001_V01
	Tipo: Otro documento	Aplica desde: 07/05/2026

evento de tratarse de objetos postales o de carga cuyo contenido consista en alimentos perecederos, TAXIS VERDES, se reserva el derecho de admisión, cuando no haya sido posible su detección al momento de la admisión y dichos objetos generen inconvenientes de salubridad o descomposición, se procederá a darlos de baja previa elaboración del acta o constancia respectiva. **PARAGRAFO TERCERO.** El remitente declara que los objetos postales o envíos de carga entregados a TAXIS VERDES, no provienen de actividad ilícita, o su destino va a ser ilícito. **PARAGRAFO CUARTO: INCAUTACIONES.** TAXIS VERDES, se exonera de responsabilidad por todo concepto, cuando las autoridades competentes incauten el envío de carga u objeto postal. En este evento, TAXIS VERDES, se limitará a informar al USUARIO dicha situación con el fin de que éste adelante directamente el trámite respectivo de recuperación de su envío de carga u objeto postal ante las autoridades correspondientes. **PARAGRAFO QUINTO. OBJETOS POSTALES Y ENVÍOS DE CARGA DE PROHIBIDA CIRCULACIÓN.** Los usuarios responderán ante la ley por el envío clandestino de estos y ante TAXIS VERDES, por los daños que se pueda generar a los demás envíos o al personal. **CLÁUSULA DÉCIMA.-TRAMITE DE PQR's Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.-** Los USUARIOS podrán interponer una petición, queja, reclamo o recurso así: a) medios de presentación: Por medio de carta enviada a la calle 17 No 68 D - 54 en Bogotá u oficinas autorizadas de todo el país; vía correo electrónico a: taxisverdes@taxisverdescol.com, a través de la línea telefónica (01) 3555555, (01) 4111152 opción 3, de manera verbal; por medio de la página web: www.taxisverdes.net, diligenciando el formato PQR que se encuentra disponible para tal efecto. b) **CONTENIDO DE LA PQR O DE LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Nombre e identificación del USUARIO que interpone la PQR, fecha del envío de carga u objeto postal, nombre y dirección del REMITENTE y DESTINATARIO y los hechos en que se fundamenta su solicitud. c) **ANEXOS QUE ACOMPAÑAN LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Copia del documento de identificación, copia simple y legible de la guía o factura, prueba de admisión o prueba de entrega. d) **TÉRMINO PARA INTERPONER LA PQR O LA SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN:** Por parte del REMITENTE: Por pérdida, expoliación o avería, dentro de los 10 días calendario siguientes a la recepción del envío u objeto postal. Por parte del DESTINATARIO: Por expoliación o avería deberá ser presentado dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. e) **RADICACIÓN:** Al momento de la radicación se le otorgará al USUARIO un número consecutivo (CUN) con el cual se registra la PQR o la solicitud de indemnización. f) **DECISIÓN:** Una vez se ha recibido la PQR o la solicitud de indemnización, TAXIS VERDES generará la respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes. g) **RECURSOS:** Ante la inconformidad del USUARIO por la respuesta emitida por TAXIS VERDES, podrá interponer los recursos de reposición y en subsidio el de apelación de la siguiente manera: (i) **RECURSO DE REPOSICIÓN:** Se interpone dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se surta la notificación de la decisión al USUARIO, ante la misma entidad que profirió la decisión. (ii) **RECURSO DE APELACIÓN:** Se puede interponer al momento de la presentación del recurso de reposición. En caso de que la respuesta de TAXIS VERDES, al recurso de reposición sea desfavorable a las pretensiones del USUARIO el operador postal remitirá copia de toda la actuación a la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que resolverá de manera definitiva la solicitud. h) **NOTIFICACIÓN:** TAXIS VERDES, remitirá la respuesta a la PQR o solicitud de indemnización por correo electrónico o físico, teniendo en cuenta en todo caso, el medio utilizado por el USUARIO para la radicación de la solicitud. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA.- PIN:** Se entenderá como número consecutivo diferente al número de guía o factura de venta la cual debe coincidir con el número de guía o factura original para validar o autenticar la factura o número de guía. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO MODALIDAD "RECLAME EN OFICINA".** -Cuando el servicio contratado consista en que el objeto postal o de carga deba ser reclamado en el punto de servicio, el destinatario debe dirigirse a la oficina respectiva con copia de la cédula, como requisito indispensable para que se realice la entrega del envío. En caso de que el destinatario autorice a un tercero, deberá emitir una autorización autenticada, acompañada de la fotocopia de la cédula de ciudadanía tanto del destinatario, como del autorizado, para el caso de personas naturales. Si el destinatario es una persona jurídica se deberá anexar autorización escrita con papel membrete de la empresa debidamente autenticada, copia del Certificado de Existencia y Representación Legal o del establecimiento de comercio expedido por la Cámara de Comercio con

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA Y / O CARGA.	CODIGO: COM-OTR-001_V01
	Tipo: Otro documento	Aplica desde: 07/05/2026

fecha de expedición no mayor a treinta (30) días y copia de la cédula de la persona autorizada. PARÁGRAFO. TAXIS VERDES, se exonera de responsabilidad civil, contractual y extracontractual por la entrega o devolución del objeto postal o de carga en los casos de suplantaciones u homónimos.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA.- PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS MODALIDAD PAGO “AL COBRO” QUE NO PAGAN LOS USUARIOS. En caso que el destinatario se niegue a realizar el pago del servicio contratado por el REMITENTE, bajo la modalidad “al cobro”, o que no sea posible su entrega por las diferentes causales de devolución, TAXIS VERDES, procederá dejar el envío en custodia por el término de 30 días, posteriormente se efectuará la devolución del envío u objeto postal al REMITENTE, y éste se obliga a cancelar el valor del trayecto de ida registrado en la factura de venta o guía y adicional el valor del trayecto de retorno, el cual será igual al valor del trayecto de ida más los costos de bodegaje que pueda generar. Si el remitente tampoco cancela el valor del servicio con los sobrecostos señalados, el envío quedará en custodia por 60 días más, término en el cual de no recibir el pago del servicio, el envío pasará a disposición final, lo cual no exime al USUARIO del pago total de la obligación, PARÁGRAFO. En los casos de envíos al cobro, el remitente autoriza expresamente al Transportador a reportarlo en las centrales de riesgo si el destinatario o el mismo no pagan el servicio dentro de los 90 días siguientes a la fecha de admisión del envío.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA.- PROCEDIMIENTO PARA ENVÍOS MODALIDAD PAGO “CONTADO”. De igual forma en caso que el destinatario se niegue a recibir el envío de carga u objeto postal del servicio contratado bajo la modalidad “contado” o que no sea posible su entrega por las diferentes causales de devolución TAXIS VERDES procederá dejar el envío en custodia por el término de 30 días, posteriormente se efectuará la devolución del envío u objeto postal al REMITENTE y este se obliga a cancelar adicionalmente el valor del trayecto de retorno, el cual será igual al valor del trayecto de ida más los costos de bodegaje que puedan generarse. PARÁGRAFO. En los casos de envíos al contado, el remitente autoriza expresamente al Transportador a reportarlo en las centrales de riesgo si no paga el servicio dentro de los 90 días siguientes a la fecha de admisión del envío.


CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA. DISCRECIONALIDAD EN LA OPERACIÓN. EL USUARIO reconoce que TAXIS VERDES, no es transportador común y que, en consecuencia, la operación queda a su absoluta discrecionalidad, en cuanto a rutas, procedimientos, medios, etc., conforme a sus propias técnicas de manejo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DECLARACIÓN DE LOS OBJETOS POSTALES Y/O ENVÍOS DE CARGA. El REMITENTE declara: a) Que es propietario, tenedor o poseedor del envío u objeto postal; en consecuencia, que actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que su representado conoce y ratifica el contenido de éste documento. b) Que declara el contenido real de su envío en el espacio destinado para ello en la factura o guía de transporte y que de ser extenso lo agregará en observaciones, en cuanto a cantidad, valor comercial, marca y calidad c) Que no se tratan de objetos postales ni cosas que estén prohibidas por la ley. d) Que los objetos contenidos dentro de los envíos, están debidamente nacionalizados y cumplen con todas las normas aduaneras para transportarlas dentro del país. PARÁGRAFO. En el evento en que TAXIS VERDES constate que la mercancía recibida para su transporte, no cumple con lo dicho en esta declaración, la pondrá a disposición de las autoridades competentes del lugar más cercano a aquel donde se encuentre. e) Que TAXIS VERDES, tiene derecho más no la obligación de revisar los envíos, en los casos autorizados por la ley, sin limitación alguna.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA.- DOMICILIO.- Para todos los efectos, incluido el judicial de notificación de acciones directas o indirectas, el domicilio de este negocio jurídico es la ciudad de BOGOTÁ D.C. REPÚBLICA DE COLOMBIA.

CLÁUSULA DECIMA OCTAVA.- NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO.- Hace parte de este contrato las cláusulas contractuales y además la normatividad específica, la cual se aplicará así: a) Mensajería expresa: se aplicará la ley 1369 de 2009 y las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011 expedidas por la CRC y/o normas concordantes y vigentes. b) Carga: se le aplicará lo establecido en el Código de Comercio Colombiano y/o normas concordantes y vigentes respecto del transporte de cosas, ley Comercial, para ambos aplicará la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, ley de habeas data 1266 de 2008. PARÁGRAFO. LITERALIDAD. Este contrato debe interpretarse conforme a su contenido literal, cualquier cambio, adición o reforma no se tendrá por válida mientras no se haya surtido la publicación formal por parte de TAXIS VERDES,

CLÁUSULA DECIMA NOVENA.- LA FACTURA DE VENTA O

	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA Y / O CARGA.	CODIGO: COM-OTR-001_V01
	Tipo: Otro documento	Aplica desde: 07/05/2026

GUIA.- No es negociable, todo acto de disposición sobre los derechos incorporados en ella no surtirá efecto alguno. El REMITENTE acepta que dicha factura ha sido diligenciada por él o por TAXIS VERDES, en su nombre, que conoce su contenido y por esto lo acepta. **CLÁUSULA VIGÉSIMA.- FECHA DE CELEBRACIÓN** - El presente contrato se entiende celebrado en la fecha del (los) envío(s) a que el mismo se refiere, según la factura y número de identificación expedida. **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA.- ACEPTACIÓN.-** El contenido de lo aquí pactado, surte efectos jurídicos con el simple acuerdo de voluntades al momento de la celebración del contrato entre TAXIS VERDES y EL REMITENTE, el cual se hace extensivo a EL DESTINATARIO quien hace parte integrante de este contrato. Este acuerdo de voluntades se entiende perfeccionado una vez el REMITENTE haya realizado el envío de carga u objeto postal a TAXIS VERDES y a su vez, haya recibido una de las partes de esta factura de venta y/o guía con la firma de esta. **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- CLÁUSULA COMPROMISORIA.** Las diferencias que surjan en la ejecución, cumplimiento, liquidación, responsabilidad contractual o extracontractual y/o todo acto jurídico contractual suscitado en desarrollo de la celebración y ejecución de este contrato deberán someterse a la decisión de un árbitro así: Uno nombrado por ambas partes de común acuerdo escogido en un centro de arbitraje de la Cámara de Comercio de Bogotá. El Tribunal sesionará en la ciudad de Bogotá, no podrá demorar su fallo más de noventa días, su decisión será en derecho, constituirá requisito de legitimación en la causa para iniciar las acciones judiciales, y prestará mérito de excepción de cosa juzgada procesal oponible, siempre y cuando, la haya cumplido conforme a su contenido. Aceptan expresa o tácitamente. Las partes.

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ: Hollman Villar Pachon Director Comercial 06/05/2026	REVISÓ: Ovidio Sandoval Coordinador Envíos Verdes 07/05/2026	APROBÓ: Ricardo Roa Flórez Gerente 07/05/2026
---	---	--

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión No.	DESCRIPCION DE LA NOVEDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Actualización: Se formaliza el documento	Hollman Villar Director Comercial	07/05/2026