

## CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE GIROS POSTALES DE PAGO

Entre **RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A**, con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali (V), con Nit No.900.084.777-9, obrando en virtud de habilitación postal No.001215 de junio 11 de 2014 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que para efectos de este contrato se denominará SUPERGIROS, por una parte, y por la otra EL CONTRATANTE (Remitente), persona natural o Jurídica, quien para efectos de este contrato se denominará el CONTRATANTE, quien hace uso del servicio, hemos acordado de manera voluntaria y libre de apremios, celebrar el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GIROS POSTALES DE PAGO, que se regirá por la Ley 1369 de 2009 y demás normas reglamentarias y regulatorias y en lo particular por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. SERVICIO POSTAL CONTRATADO.-** SUPERGIROS como prestador del servicio Postal de pago, recibe del usuario, sumas dinerarias en moneda nacional colombiana para trasladarlos por cualquier medio lícito, de su propiedad o de terceros, y entregar las mismas sumas al usuario destinatario, en cualquiera de las ciudades de origen y destino en las cuales presta sus servicios y en las condiciones estipuladas en este contrato, la ley, decreto y resoluciones que la reglamenten, salvo que el remitente lo impida. Dicho traslado puede ser entre otros, físico y/o electrónico e incluye la recepción, clasificación, transporte y entrega al destinatario de objetos postales. **PARAGRAFO:** El usuario acepta mediante este contrato que el valor del giro remitido, podrá ser pagado al destinatario en cualquiera de sus oficinas de atención a nivel nacional.

**SEGUNDA. PRECIO Y FORMA DE PAGO. -** El precio y la forma de pago se regirán conforme a las tablas exhibidas en el punto de atención y la página web, respetando lo dispuesto en la ley 1369 de 2009 y los principios que la rigen.

**TERCERA. TIEMPO DE EJECUCIÓN. -** El tiempo de ejecución lo pactan las partes, dentro de los términos establecidos en la ley 1369 de 2009 y Resolución 5050 de 2016 de 2011, sus normas y resoluciones reglamentarias. Cuando el destinatario se abstenga por cualquier causa de recibir el giro, se aplicarán las cláusulas de este contrato y las normas establecidas en la Ley, especialmente las que versan sobre causales de rehúso y giros declarados en rezago. En caso de rezago, el usuario acepta cumplir los procedimientos de seguridad de SUPERGIROS para la activación del giro postal.

**CUARTA. PLAZO MÁXIMO PARA LA ENTREGA DE GIROS NACIONALES:** Cuando se trata de un giro nacional de remitente a destinatario, el giro estará disponible para el destinatario de acuerdo a la Resolución 5050 de 2016 de la CRC y cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

**QUINTA. CONDICIONES PARA LA ADMISIÓN Y ENTREGA DE GIROS NACIONALES:** SUPERGIROS entregará el giro, en estricto cumplimiento a lo establecido en la ley y en este contrato, por principio, SUPERGIROS 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 y al procedimiento establecido para envío y pago de giros.

**SEXTA. OBLIGACIONES DE SUPERGIROS. -** SUPERGIROS se obliga a facilitar el acceso a la información que sea necesaria, de manera oportuna, para la debida ejecución del objeto del contrato, y, estará obligado a cumplir con lo estipulado en las demás cláusulas y condiciones previstas en este documento, la ley, sus decretos reglamentarios y resoluciones. Además de lo anterior SUPERGIROS, se compromete a:

- Entregar el giro al destinatario en los términos del presente contrato de acuerdo al procedimiento para envío y pago de giros de la compañía.

- Identificar al Remitente y Destinatario, de tal manera que se asegure la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Mantener bajo estricta reserva los datos que se producen por la utilización del servicio postal, los cuales serán de manejo confidencial y solamente podrán ser requeridos por autoridad judicial.
- Recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y tramitarlas de conformidad con lo establecido en la ley 1369 de 2009, en la Resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC, la ley 1755 de junio 30 de 2015, sus decretos reglamentarios y resoluciones dispuestas para tal fin.
- Prestar el servicio sin más restricciones que las establecidas en la ley, sin ningún tipo de discriminación entre los usuarios que se encuentren en condiciones similares.

**SEPTIMA. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS** El Remitente y Destinatario del servicio que por este instrumento se obligan a:

- Presentar el documento de identificación válido en la República de Colombia (tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía original, cédula de extranjería original o pasaporte para las ciudades fronterizas).
- Suministrar total, precisa y verazmente la información que requiera SUPERGIROS para la ejecución de los servicios objeto de este contrato así como todos los datos que las normas de manera imperativa soliciten. Además de lo anterior SUPERGIROS, deberá exigir la presentación de documentos adicionales, así como la impresión de la huella dactilar por cualquier mecanismo técnico y/o tecnológico incluso la utilización de medios biométricos que tenga implementados, reservándose el derecho de suspender la ejecución del presente contrato, cuando los datos suministrados, las huellas tomadas o los resultados de los sistemas biométricos determinen que no corresponden al usuario. En todo caso, la información falsa, inexacta, errónea, insuficiente, y las demás que impidan la correcta identificación exonera y/o exime a SUPERGIROS sin limitación alguna de cualquier tipo de responsabilidad por pérdida, extravío o entrega inoportuna de la suma de dinero frente a los usuarios como ante cualquier tercero independiente de la condición que ostente.
- Cuando el giro no haya sido cobrado por el destinatario, el usuario Remitente podrá realizar la solicitud de cambio de destinatario en el punto de atención al público, suministrando los datos completos y correctos del nuevo destinatario del giro.
- Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
- Abstenerse de utilizar los servicios postales de pago para ejecutar actos delictuosos, especialmente de lavado de activos y financiación del terrorismo y los demás descritos en el código penal.
- Responder por los daños causados a SUPERGIROS o a terceros por la ejecución de actos, hechos y perjuicios derivados de la ejecución del contrato.
- EL CONTRATANTE, autoriza a SUPERGIROS para que toda llamada telefónica que el usuario efectué al servicio de atención al cliente pueda ser grabada o monitoreada.
- Cumplir con todas las demás condiciones que le imponen el uso del servicio postal de pago, divulgadas amplia y expresamente, las cuales el usuario declara conocer, así como sus deberes y derechos conforme a lo dispuesto en la Resolución 5050 de 2016 o aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan.
- En los casos en los que eventualmente el(los) giro(s) entren en estado de rezago, es responsabilidad del usuario solicitar su activación.

**OCTAVA. RESPONSABILIDAD DE SUPERGIROS.** 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.

**NOVENA. DERECHOS DE LOS USUARIOS.-** De conformidad con lo previsto en la ley 1369 de 2009 y la Resolución 5050 de 2016. Los operadores postales deben asegurar 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 de los servicios postales.
- d) La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales 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 divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- g) La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- h) La devolución al remitente de los objetos postales 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 el operador postal para la prestación del servicio lo permitan.
- i) La prestación permanente de los servicios postales.
- j) La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas en este contrato y en la normatividad aplicable a la materia.
- k) La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que estos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- l) Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.

**DECIMA. DERECHOS DE LOS USUARIOS REMITENTES.** - De conformidad con lo previsto en la ley 1369 de 2009 y resolución 5050 de 2016. Los operadores postales deben asegurar a sus usuarios remitentes los siguientes derechos:

- a) La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- b) Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados a los usuarios destinatarios.
- c) Solicitar la reexpedición de sus envíos a distinto lugar del inicialmente indicado, previo el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición.
- d) Solicitar las indemnizaciones a que se refiere el artículo 2.2.7.2 de la Resolución 5050 de 2016 de la CRC o demás reglamentaciones que la modifiquen, adicionen, complementan o sustituyan; en los casos de avería, expoliación y pérdida, en concordancia con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1369 de 2009.
- e) Solicitar al operador la reparación de los perjuicios que se generen con ocasión del incumplimiento de las condiciones que rigen la prestación del servicio.

- f) Los usuarios podrán hacer uso voluntario mecanismos de seguridad adicionales ofrecidos por SUPERGIROS, tales como SUPERTOKEN o PROTEGIRO los cuales se encuentran sujetos a las condiciones publicadas en la Página Web [www.supergiros.com](http://www.supergiros.com).

**PARÁGRAFO:** El usuario acepta el uso Supertoken conociendo que es un beneficio extra de seguridad gratuito que ofrece SUPERGIROS, el cual consiste en agregar un código de seguridad a la transacción de envío del giro postal; sin embargo, es preciso aclarar que el mismo funciona única y exclusivamente en la red de SuperGIROS. Conociendo que este servicio no tiene aplicación en los departamentos de la red externa (interconexión) y que en los departamentos de Cauca y Nariño sólo aplica para los pagos realizados en lugares con la marca comercial SuperGIROS.

**DECIMA PRIMERA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE SUPERGIROS.- A)**

No dar cumplimiento a las condiciones ofrecidas o propias de cada servicio. B) No prestar los servicios postales con calidad e idoneidad conforme las normas que regulan los servicios postales.

**DECIMA SEGUNDA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL.-**

SUPERGIROS, estará obligado a indemnizar al Usuario ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro por la pérdida, expoliación o avería del objeto postal mientras no sea entregado al usuario destinatario o devuelto al remitente, según sea el caso. La indemnización en todo caso será el doble de la tarifa pagada por el usuario más la devolución del giro que tendrá su aplicación conforme a la ley 1369 de 2009, las normas establecidas en el artículo 2.2.8.3 de la resolución 5050 de 2016 de la C.R.C, y demás normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

**DECIMA TERCERA. CAUSALES DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR**

**POSTAL.-** SUPERGIROS no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales en los siguientes casos:

1. 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.
2. Cuando el objeto postal haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la Ley por autoridad competente.
3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del objeto postal y se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el Operador Postal, siempre y cuando dicha imprecisión se relacione con el incumplimiento.
4. 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 contados a partir de la recepción del objeto postal por parte del Operador Postal.
5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación o avería dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del objeto postal.

**PARAGRAFO PRIMERO:** El Remitente y el Destinatario aceptan que: A) SUPERGIROS no será responsable por la pérdida total o parcial que sufra el envío de dinero por fuerza mayor o caso fortuito en el medio lícito utilizado para el traslado de este. B) que SUPERGIROS no será responsable por los perjuicios que causa el retardo de la entrega, si esta es ocasionada por hechos atribuidos a fuerza mayor o caso fortuito; se entiende por fuerza mayor o caso fortuito todos los actos, hechos que estén por fuera del control de SUPERGIROS. C) que SUPERGIROS no será responsable cuando el usuario no reclame el giro postal dentro del término de ley. D) que SUPERGIROS no será responsable por conductas de terceros que tipifiquen delitos, entre otros hurtos calificados por violencia, clandestinidad, suplantación o cualquier otra conducta que el código penal establezca; por hechos, por acto, omisión o falla cometida por personas ajenas a SUPERGIROS, sus representantes o dependientes; por funcionarios de autoridad legal competente; por hecho de terceros como huelgas, paro, conmoción civil, alteración del orden público, explosión, terrorismo o acción para combatirlos, estado de guerra externa o interna; por lucro cesante y daños consecuentes derivados por hechos eximentes de responsabilidad de fuerza mayor y caso fortuito que determine la ley. **PARAGRAFO SEGUNDO:** SUPERGIROS solo responderá en cumplimiento a providencia judicial en firme en

donde resulte probado la existencia del perjuicio, su monto y su causa. SUPERGIROS no será responsable cuando el usuario utilice de manera indebida el servicio de giro postal, especialmente para cometer actos delictivos o contravencionales, a beneficio propio o de un tercero o en perjuicio de SUPERGIROS u otras personas naturales o jurídicas.

**DECIMA CUARTA. TRAMITE DE PQRS Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.-** Las París y demás serán atendidas por SUPERGIROS a través de la línea 01 8000 413 767 al correo electrónico; [servicioalcliente@supergiros.com.co](mailto:servicioalcliente@supergiros.com.co); portal web: [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co) o mediante escritos dirigidos a SUPERGIROS, sede administrativa nacional, ubicada en la Calle 22 Norte No. 6 AN 24 Piso 11 Edificio Santa Mónica Central, en la ciudad de Cali-Valle; estos deberán cumplir con lo dispuesto en la ley 1369 de 2009, la resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC y aquellas que la modifiquen, complementen o sustituyan, los cuales serán interpuestos dentro de los plazos establecidos por las normas para este tipo de solicitudes. **PARAGRAFO.** El trámite de las París y las solicitudes de indemnización se tramitarán conforme a los artículos 2.2.8.3 al 2.2.7.1 y 2.2.7.4 y demás artículos de la resolución 5050 de 2016 expedida por la CRC y en concordancia con lo previsto para el efecto por la ley 1369 de 2009. En todo caso el pago de la indemnización de ser procedente, se dará en los plazos que determina la ley.

**DECIMA QUINTA. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS. -** La información proporcionada por el titular a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y sus colaboradores empresariales es requerida para tratar, recolectar, reproducir, adaptar, extraer, consolidar, procesar, transmitir, filtrar, almacenar, conservar, con las siguientes finalidades: .1. Usuarios. La prestación adecuada de los servicios y/o productos contratados con RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., como operador postal de pagos, por los diferentes canales dispuestos para ello tales como puntos de servicio, App Móvil y página web. Ser contactado para actualizaciones, renovaciones, ofrecimiento de productos y servicios, ser informado e invitado a participar en diferentes concursos, promociones y beneficios. Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, de la permanencia del usuario/cliente en el punto de atención al público donde se prestó el servicio, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria. Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y contenidos. Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias. Dar respuesta a las PQR'S en los términos de la Ley, realizadas por los Titulares de la información. Evaluar la calidad de los productos y servicios. De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales: 1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. o frente al Encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado. 2) Solicitar prueba de la autorización otorgada a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización. 3) Ser informado por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. 4) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. 5) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

**DECIMA SEXTA. 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 el código penal colombiano. Por lo tanto, autoriza a SUPERGIROS a generar los bloqueos que requiera y reportes a autoridades competentes en caso de alguna actividad ilícita o sospechosa.

**DECIMA OCTAVA. CLÁUSULA COMPROMISORIA. -** Las diferencias que surjan con motivo de la ejecución, interpretación y cumplimiento de este contrato, serán resueltas en lo posible a través de una conciliación previa y/o la amigable composición entre SUPERGIROS y el Usuario. 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, el árbitro será nombrado por la Cámara de Comercio de Cali. Los gastos de dicho arbitramento correrán por la parte convocante.

**DECIMA NOVENA. RÉGIMEN APLICABLE. -** El servicio de Giro Postal se rige por lo establecido

en la ley 1369 de 2009, en la resolución 5050 de 2016, sus decretos reglamentarios y demás normas aplicables.

**VIGESIMA. PERFECCIONAMIENTO.** - El presente contrato se entiende perfeccionado, una vez SUPERGIROS reciba el valor del giro, la respectiva tarifa y el usuario remitente registre su huella en el lector biométrico en caso de aceptación de las condiciones del servicio.