

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO

MOVIRED

éxito

Carulla

SURTIMAX

Super INTER

MAYORISTA surti  
Economía para usted y su negocio

larebaja

RED Servi

MAXI GIROS  
Máximo en Servicios

practi giros

expreso brasiliana  
Viajando con tus sueños

El Servicio Postal de Pago al que se refiere el presente Contrato se presta en virtud del título Habilitante otorgado a Movired S.A.S., por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por medio de la Resolución 1457 de 2014. Para el efecto, Movired S.A.S., y el usuario persona natural o jurídica quien hace uso del servicio, denominado en conjunto como Las Partes, hemos celebrado el presente Contrato de Prestación de Servicio Postal de Pago, que se rige por las siguientes cláusulas:

## PRIMERA:

Objeto: Movired S.A.S., se obliga a prestar el servicio postal de pagos nacionales mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

## SEGUNDA:

Precio y Forma de Pago: Las Partes acuerdan:  
2.1. Honorarios por:

Rangos de Giro desde	hasta	Tarifa
\$1	\$50.000	\$3.900
\$50.001	\$100.000	\$4.900
\$100.001	\$150.000	\$6.900
\$150.001	\$200.000	\$8.200
\$200.001	\$250.000	\$8.800
\$250.001	\$300.000	\$9.300
\$300.001	\$350.000	\$9.800
\$350.001	\$400.000	\$10.300
\$400.001	\$450.000	\$11.600
\$450.001	\$500.000	\$12.900
\$500.001	\$550.000	\$14.200
\$550.001	\$600.000	\$15.500
\$600.001	\$650.000	\$16.800
\$650.001	\$700.000	\$18.100
\$700.001	\$750.000	\$19.400
\$750.001	\$800.000	\$20.700
\$800.001	\$850.000	\$22.000
\$850.001	\$900.000	\$23.300
\$900.001	\$950.000	\$24.600
\$950.001	\$1.000.000	\$25.900
\$1.000.001	\$1.050.000	\$26.250
\$1.050.001	\$1.100.000	\$27.500
\$1.100.001	\$1.150.000	\$28.750
\$1.150.001	\$1.200.000	\$30.000
\$1.200.001	\$1.250.000	\$31.250
\$1.250.001	\$1.300.000	\$32.500
\$1.300.001	\$1.350.000	\$33.750
\$1.350.001	\$1.400.000	\$35.000
\$1.400.001	\$1.450.000	\$36.250
\$1.450.001	\$1.500.000	\$37.500
\$1.500.001	\$1.550.000	\$38.750
\$1.550.001	\$1.600.000	\$40.000
\$1.600.001	\$1.650.000	\$41.250
\$1.650.001	\$1.700.000	\$42.500
\$1.700.001	\$1.750.000	\$43.750
\$1.750.001	\$1.800.000	\$45.000
\$1.800.001	\$1.850.000	\$46.250
\$1.850.001	\$1.900.000	\$47.500
\$1.900.001	\$1.950.000	\$48.750
\$1.950.001	\$2.000.000	\$50.000

Parágrafo: Tarifas sujetas a modificación sin previo aviso. Consulte tarifas vigentes en [www.moviired.co](http://www.moviired.co)

2.2. Los servicios postales de pago no causan IVA.

2.3. Forma de pago: La remuneración aquí establecida será pagada en efectivo por el remitente al momento de contratar los servicios.

## TERCERA:

Plazo Máximo y Condiciones para la Entrega de los Envíos Postales:  
En caso de que por cualquier razón el destinatario no reclame el giro dentro de los treinta (30) días siguientes a su remisión en cualquiera de los puntos de servicio, Movired S.A.S., devolverá su contenido al lugar de origen y pondrá el giro a disposición del remitente por un término de tres (3) meses contados a partir de la imposición del mismo, vencidos los cuales sin que haya sido reclamado se aplicará lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009.

## CUARTA:

Obligaciones del Operador Postal: Movired S.A.S., se obliga a: 1. Entregar el giro única y exclusivamente al destinatario en cualquier establecimiento de Movired S.A.S., en el territorio nacional, previa presentación de su documento de identificación y con la confirmación plena de la información respectiva; por ello Movired S.A.S., podrá exigir al destinatario medios de identificación adicionales, entre otras el número PIN asignado al giro. En cualquier caso Movired S.A.S., se reserva el derecho de remitir al usuario a cualquiera de sus Puntos de Atención al Público para reclamar el giro. 2. Garantizar la seguridad de la red postal. 3. 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 giro, niveles de calidad, y procedimiento para la atención y trámite de las PQR y las solicitudes de indemnización. 4. Prestar el servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias del mismo, con calidad e idoneidad, de conformidad con los requisitos y condiciones legales vigentes. 5. Reparar a los usuarios en los casos de pérdida o expoliación cuando Movired S.A.S., no se encuentre en causal de exoneración de responsabilidad.

## QUINTA:

Obligaciones del Usuario: El Usuario se obliga a cumplir con las siguientes obligaciones: Para Colombianos: Identificarse con su cédula de ciudadanía o contraseña. Para Extranjeros: Identificarse con su Cédula de extranjería o Pasaporte. Para Extranjeros Venezolanos: Identificarse con el Permiso Especial De Permanencia (PEP) junto con la cédula Venezolana. Persona Jurídica Identificarse con el NIT, el cual se sustenta presentando el Rut o Certi Cámara como requisito previo a la expedición de la prueba de admisión o de la prueba de entrega. Movired S.A.S., con el fin de asegurar la

identidad del usuario remitente como del destinatario se reserva el derecho de solicitar requisitos adicionales previo a la expedición de la prueba de admisión o pago del giro. 2. Recibir el giro en cualquiera de los puntos de atención al público de Movired S.A.S., en horario hábil. Movired S.A.S., podrá remitir al usuario destinatario o remitente a cualquiera de sus puntos de atención al público para reclamar el giro. 3. Suministrar tanto del remitente como del destinatario la información detallada y oportunamente así como la documentación que se requiera para la ejecución de los servicios objeto de este contrato, especialmente, pero sin limitarse al nombre completo, número de documento de identificación, teléfono y ciudad. La ciudad es solamente enunciativa y en ningún caso limita a Movired S.A.S., para entregar el giro en cualquier ciudad dentro del territorio nacional. En todo caso, la inexactitud o imprecisión de la información exonera a Movired S.A.S., de responsabilidad por pérdida o extravío del dinero, tanto frente al remitente como al destinatario. 4. Pagar la tarifa del servicio postal contratado. 5. Cumplir las condiciones de prestación del servicio postal divulgadas. 6. Guardar y emplear adecuadamente la información suministrada por Movired S.A.S., necesaria para la correcta ejecución del contrato. 7. Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal contratado con Movired S.A.S., absteniéndose de utilizar los servicios con terceros que no se encuentren inscritos en el registro de operadores postales. 8. Guardar estricta confidencialidad sobre la información contenida en el mensaje corto de texto (SMS), así como la confidencialidad sobre el PIN asignado por Movired S.A.S., el cual será conocido única y exclusivamente por el remitente y destinatario del giro.

## SEXTA:

Derechos del Usuario en Relación con el Servicio Postal Contratado: Son derechos del usuario: 1. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas. 2. La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación. 3. La amplia 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. 4. Recibir la indemnización por pérdida o expoliación del giro. 5. Recibir por parte del remitente la devolución de los giros postales que no hayan sido entregados al destinatario y la modificación de la dirección para una nueva remisión del envío, previo pago de las tarifas correspondientes a la reexpedición, siempre que las condiciones en relación con la cobertura fijadas por el operador postal para la prestación del servicio lo permita. 6. La prestación permanente de los servicios postales. 7. La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas. 8. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales así como la confidencialidad de los mismos, velando por el respeto a la intimidad del Usuario. 9. Reconocer la titularidad del objeto postal del usuario remitente hasta la entrega al usuario destinatario.

## SÉPTIMA:

Causales de Incumplimiento del operador Postal de pago: 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.

## OCTAVA:

Consecuencias del Incumplimiento del Operador Postal: Movired S.A.S., indemnizará al Usuario ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario del giro cuando el mismo no pueda ser pagado en su punto de atención de reclamación ni en puntos de atención cercanos al mismo. La indemnización en todo caso será el doble de la tarifa pagada por el usuario más la devolución del giro. En caso de reclamación de perjuicios, éstos deben ser ciertos y directos causados con la violación manifiesta de lo previsto en este contrato, siempre que los mismos se encuentren efectivamente probados no sólo en cuanto a su existencia, sino también en su monto y su causa.

## NOVENA:

Causales de Exención de Responsabilidad del Operador Postal: Movired S.A.S., no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o por la pérdida del giro postal en los siguientes casos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal o la pérdida o expoliación del giro se deba a fuerza mayor, caso fortuito, accidentes, asonadas, conmoción civil, cuando razones de orden público lo impidan, explosión, terrorismo, incendio, acción para combatir incendios u ocasionados por los agentes de la justicia en uso de sus facultades legales en el momento del daño.
2. Cuando el giro haya sido incautado o decomisado de conformidad con los procedimientos establecidos en la ley.
3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el usuario remitente en relación con el contenido del giro y dicha situación se pueda demostrar con los registros de envío que tramita el operador, siempre y cuando la imprecisión se relaciona con el incumplimiento alegado.
4. Cuando el usuario remitente no presentó reclamación dentro del término de diez (10) días calendario contados a partir de la recepción del giro por parte del operador postal. 5. Cuando el usuario destinatario no presentó reclamación por expoliación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del giro.

## DÉCIMA:

Trámite de PQR y Solicitudes de Indemnización: 1. El usuario tiene derecho a presentar PQR relacionados con la prestación del servicio postal contratado, atendiendo los requisitos legales vigentes, especialmente los contemplados en la Resolución 3038 de 2011, la Ley 1369 de 2009, y las normas que las modifiquen o sustituyan. El trámite de las PQR se regirá por las normas relativas al derecho de petición, consagradas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contra las decisiones que resuelvan PQR de los usuarios, proceden los recursos de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de las mismas. 2. Solicitudes de indemnización. El usuario tiene derecho a presentar solicitudes para el reconocimiento y pago de las indemnizaciones dispuestas en el artículo 38 de la Resolución 3038 de 2011, en concordancia con lo previsto en el numeral 3 del artículo 25 de la Ley 1369 de 2009, o en las normas que las modifiquen o sustituyan. En todo caso, el pago de la indemnización solicitada, en caso de ser procedente, se hará dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la presentación de dicha solicitud. Ante la inconformidad del usuario respecto de la decisión que fija el monto de la indemnización o niega el reconocimiento de la misma, procede el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación. Las solicitudes de indemnización por la pérdida deberán ser presentadas por el remitente dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la recepción del giro. Las solicitudes de indemnización por expoliación deberán ser presentadas por el usuario destinatario, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del objeto postal. Movired S.A.S., podrá notificar la respuesta o decisión de las PQR y Solicitudes de Indemnización por correo electrónico o servicio de mensajería expresa.

## DÉCIMA PRIMERA:

Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT: El Usuario hace las siguientes declaraciones y autorizaciones: 1. Que sus recursos provienen de actividades lícitas y por tal motivo exonera a Movired S.A.S., de toda responsabilidad. 2. Que no se encuentra en alguna de las listas públicas internacionales o locales de personas señaladas como narcotraficantes, terroristas, sujetas a extinción de dominio y responsables fiscales por lavado de activos. 3. Que no tiene medidas de incautación conocidas en procesos por lavado de activos. 4. Que autoriza a Movired S.A.S., para que cruce en cualquier momento la información de sus bases de datos con las listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Extinción de Dominio con el Usuario remitente y destinatario, cuando quiera que la investigación arroje resultados positivos, Movired S.A.S., procederá a dar por terminado con justa causa este contrato, sin que ello dé lugar a indemnización alguna a favor del Usuario. 5. El Usuario faculta a Movired S.A.S., para bloquear inmediatamente los pagos si los proveedores, clientes, accionistas o administradores del remitente o del destinatario son incluidos en listas públicas internacionales o locales de personas señaladas como narcotraficantes, terroristas, sujetos a extinción de dominio y responsables fiscales. 6. Que diligenciará los formularios que puedan ser solicitados por Movired S.A.S., especialmente el Reporte de Información de Operaciones en Efectivo (RIOE).

## DÉCIMA SEGUNDA:

Autorización para el Envío de Información por SMS: El usuario remitente declara previa a la expedición de la prueba de admisión, que se encuentra facultado por el usuario destinatario para suministrar el nombre del destinatario, el número de cédula, así como el número celular y autorizar a Movired S.A.S., para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) con la información relacionada del servicio contratado. De igual forma, el usuario remitente autoriza a Movired S.A.S., para enviar cualquier información por medio de (SMS). Cuando el remitente se niegue a dar su número de celular y/o la del destinatario, Movired S.A.S., efectuará la devolución del giro sin el valor del flete. Así mismo, cuando el destinatario se niegue al recibo de la información por medio de (SMS) o cambie el número celular, impidiendo la correcta prestación del servicio, Movired S.A.S., realizará la devolución del giro al usuario remitente, restándole el valor del flete.

Parágrafo primero: Se entenderá que continúa la autorización del remitente y el destinatario para el envío de información por medio de mensajes cortos de texto (SMS) si estos una vez se haya terminado la prestación del servicio no manifiestan la cancelación o la desautorización a Movired S.A.S.

Parágrafo segundo: La recepción del giro por parte del usuario destinatario en todo caso se entiende como una conducta inequívoca de aceptación para el manejo de la información, de conformidad con las políticas de uso datos personales publicada en [www.moviired.co](http://www.moviired.co)

## DÉCIMA TERCERA:

Autorización para Registro en Base de Datos y Registros Biométricos: El Usuario remitente y destinatario autorizan a Movired S.A.S., para tomar copias de sus documentos de identidad, registro fotográfico y las minucias de las huellas dactilares. De igual forma el remitente y destinatario autorizan a Movired S.A.S., para que éste guarde en sus bases de datos la información obtenida. Movired S.A.S., se encuentra facultado para verificar en cualquier momento la información entregada por el remitente o destinatario del giro en sus bases de datos, de encontrarse cualquier inconsistencia que ponga en duda la identidad de la persona. Movired S.A.S., se encuentra facultado para suspender el contrato. La suspensión estará vigente hasta la confirmación de la identidad de la persona sin que derive en el pago de sanción o indemnización alguna.

Parágrafo Primero: El pago de la tarifa en todo caso se tendrá como autorización del usuario remitente para la toma y creación de información del remitente en las bases de datos de Movired S.A.S.

Parágrafo Segundo: La solicitud del giro por parte del Usuario destinatario se entenderá como autorización para la toma y creación de información del destinatario en las bases de datos de Movired S.A.S.

Parágrafo Tercero: La información obtenida por Movired S.A.S., será tratada de acuerdo a la política de protección de datos personales adoptada por Movired S.A.S. la cual esta publicada en [www.moviired.co](http://www.moviired.co).

## DÉCIMA CUARTA:

Las diferencias que surjan como motivo de este contrato, serán resueltas en lo posible de manera directa. En el evento en que las partes no resuelvan sus disputas amigablemente tales disputas serán resueltas por los jueces y tribunales con jurisdicción en la ciudad de Bogotá D.C.

## DÉCIMA QUINTA:

No serán válidas las modificaciones a las cláusulas del presente contrato sin la autorización por escrito del representante legal de Movired S.A.S.

## DÉCIMA SEXTA:

Con el uso de servicio postal prestado, el usuario expresamente acepta el contenido de las cláusulas del presente contrato.

La Superintendencia de Industria y Comercio se encuentra ubicada en la carrera 12 No. 27-00 pisos 1, 3, 4, 5, 6, 7 y 10 en la ciudad de Bogotá. Horario de atención al público: Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 4:30 p.m. Conmutador: (57 1) 587 00 00. Fax: (57 1) 587 02 84. Contact center: (57 1) 592 04 00 Bogotá.

Moviired S.A.S. Operador Postal

VIGILADO Y CONTROLADO

Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones

## Horarios de atención:

Lunes a viernes de 8:00 a.m a 7:00 p.m.  
Sabados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.