



## **Cooperativa De Transportadores Flota Norte Ltda.**

(en adelante “COFLONORTE”),

prestará el Servicio de Carga y Encomiendas bajo la marca **LIBERTADORES** en uso de la habilitación del Servicio público de transporte terrestre Automotor de carga del Ministerio de Transporte, otorgado mediante Resolución No. 0080 del 16 de MARZO de 2001, bajo las siguientes condiciones:

### **PRIMERA. DEFINICIONES**

**Usuario:** Es la persona natural o jurídica beneficiaria de un servicio de envíos, como remitente o destinatario.

**Remitente:** Es la persona natural o jurídica que solicita el Servicio de transporte de carga, envíos u encomiendas con el fin enviar un Objeto, a un destinatario nacional o internacional y quien, directamente o a través de representante autorizado, firma la guía en señal de aceptación de estos términos y condiciones.

**Destinatario:** Es la persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del Remitente un Objeto. No se considera parte del presente contrato, salvo en lo relacionado con los derechos y obligaciones establecidos por la ley y las normas vigentes de envío de transporte de carga.

**Objeto de envío:** Es todo objeto entregado a COFLONORTE para ser transportado por el Servicio de Transporte de Carga, bien sea que se trate de cajas, líos o pequeños paquetes (determinado como Peso Real en la guía, según se describe más adelante), conforme a lo previsto en el decreto 173 de 2001 y el código del comercio. Para efectos de este contrato se identificará como el envío.

**Producto o Productos:** son las modalidades de servicio ofrecido por COFLONORTE que se caracterizan principalmente en función del tiempo máximo de entrega del envío y del punto de entrega al Destinatario, a elección del Remitente y en concordancia con la condiciones operacionales y logísticas establecidas por COFLONORTE. La información de los Productos ofrecidos está disponible para consulta en los puntos de venta, el Call Center y en la Página Web [www.LIBERTADORES.com](http://www.LIBERTADORES.com).

### **SEGUNDA. OBJETO.**

El objeto del presente contrato es establecer las obligaciones de COFLONORTE y del Remitente y del Destinatario como usuarios del Servicio de Transporte de Carga que presta COFLONORTE en desarrollo de lo previsto en las leyes aplicables y en las condiciones bajo las cuales se ofrece el servicio.



### **TERCERA. PRECIO DEL SERVICIO Y FORMA DE PAGO.**

El precio del Servicio es el valor cobrado al Remitente o al Destinatario según el caso, por la utilización del Servicio y se identifica dentro de la guía como Valor Total. El Valor Total resulta de sumar al valor de las Tarifas LIBERTADORES, vigentes al momento de colocar el envío (valor total que es identificado en la guía como Valor del porte, más el Cargo por Manejo definido en la cláusula cuarta.)

El precio del Servicio deberá ser pagado por el Remitente al momento de colocar el envío a menos que el Remitente solicite que el cobro sea efectuado al Destinatario y COFLONORTE lo acepte, teniendo en cuenta que el cobro al Destinatario sólo está disponible cuando la entrega del envío se hace directamente en un punto de venta ubicado en el lugar de entrega al Destinatario.

El Servicio deberá ser pagado en efectivo a menos que COFLONORTE habilite la posibilidad de pago con otros medios.

### **CUARTA. CARGO POR MANEJO – EFECTOS DEL PAGO POR EL REMITENTE DEL CARGO POR MANEJO EN LA DETERMINACIÓN DEL VALOR DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE PERDIDA, AVERÍA O EXPOLIACIÓN DEL ENVIÓ**

El Cargo por Manejo es un cargo que se causa al declarar el valor del envío. El cargo por manejo corresponde a un porcentaje sobre el Valor Asegurado (que es igual al Valor Declarado que se detalla en la guía), el cual representa un recobro parcial del valor pagado por COFLONORTE como prima de seguros bajo la póliza global de seguros de transporte contratada por ella con una compañía de seguros debidamente autorizada.

En caso de pérdida , expoliación o avería del envío, el Remitente o el Destinatario, según el caso, tendrán derecho al pago del límite legal de indemnización equivalente a 5 veces el Valor del Servicio señalado en la guía, sin exceder, para los envío nacionales, de un salario mínimo mensual legal vigente al momento de la colocación del envío y para los envíos internacionales, de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la colocación del envío, más el Valor Asegurado cuando el Remitente ha aceptado declarar el valor del envío y pagar el Cargo por Manejo correspondiente.

En el caso que se presente una expoliación o avería parcial COFLONORTE pagará a quien tenga el derecho de recibir la indemnización, el valor proporcional al de la expoliación o avería frente al valor asegurado del envío.



En el evento en que el Remitente no declare el valor del envío, la indemnización será exclusivamente el límite legal indicado en esta cláusula, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes y el Código de Comercio.

#### **QUINTA: DETERMINACIÓN DEL PESO DEL ENVÍO PARA EFECTOS DE FIJAR LA NATURALEZA DEL CONTRATO Y LA TARIFA APLICABLE.**

Para efectos del Contrato de Transporte de Carga el peso del envío es el Peso Real señalado en la guía, sin consideración al Peso Volumétrico.

El peso aplicable para definir el Valor del Servicio será el mayor entre el Peso Real del envío y el Peso Volumétrico.

Causales de exoneración por incumplimiento en el plazo de entrega del envío:

1. Uso Indevido del servicio por parte del (los) Usuario (s): Se considera uso indebido del servicio la incorrecta descripción del contenido del envío; La inconsistencia o diferencia entre el valor en aduana y el valor asegurado del envío; El envío de artículos cuyo transporte esté prohibido por cualquier ley, estatuto o regulación del país de origen o destino, o de cualquier país a través del cual el envío deba transitar. Estas prohibiciones deben ser consultadas por el remitente; Realizar un envío cuyo contenido sea catalogado como mercancía peligrosa según lo definido por IATA; Realizar envíos de objetos que por su naturaleza o embalaje puedan ocasionar daños a los empleados que los manejen, o puedan manchar o deteriorar los demás envíos con los cuales se empacan conjuntamente; Realizar envíos que contengan estupefacientes, dinero en efectivo en cualquier denominación, títulos valores, joyas y/o piedras preciosas, metales preciosos, manufacturados o no, animales o plantas (vivos o muertos), cadáveres y/o restos cremados o exhumados, armas, municiones y elementos bélicos de toda especie, pornografía, a nivel Internacional, envíos dirigidos a cárceles o instalaciones militares o navales y nivel internacional, artículos con contenido de líquidos; y cualquier objeto restringido o prohibido conforme a las Políticas de COFLONORTE.

2. Inspección de las autoridades: dependiendo del modo de transporte que se utiliza para cada tipo de envíos y según el Producto contratado, y de las labores de control propias de las distintas autoridades de policía, aeroportuarias, aduaneras, sanitarias etc, bien sea autoridades colombianas para productos movilizados dentro del territorio del país, o autoridades extranjeras en el país de destino y en los países de tránsito del envío hasta llegar a su destino final cuando se trata de envíos con destino al exterior, pueden generar demoras en el proceso de movilización de los envíos y por tanto afectar el tiempo límite de entrega.

3. Ubicación de la dirección de entrega al Destinatario: La entrega oportuna a El Destinatario puede verse afectada por las deficiencias de la dirección de entrega indicada por el Remitente.



4. Condiciones climáticas u otras condiciones operacionales que impidan la salida de los vuelos: cuando el envío es transportado por modo aéreo, las condiciones climáticas u otras condiciones operacionales tales como, por ejemplo, pero sin limitarse a: la existencia de una obstrucción en una pista, la congestión del espacio aéreo etc, en los aeropuertos de origen, tránsito y/o destino pueden generar retrasos o cancelaciones de los vuelos que afectan el tiempo límite de entrega ofrecido.

5. Condiciones de las vías terrestres: cuando el envío es transportado por modo terrestre, el cierre de vías o las dificultades de movilidad (por causas tales como derrumbes, lluvias, paros, inundaciones, mantenimiento, condiciones de seguridad, situaciones de orden público etc) pueden afectar el tiempo límite de entrega ofrecido.

**SÉPTIMA. MODO DE TRANSPORTE:** El modo de transporte hace referencia a la vía por medio de la cual se presta el Servicio y podrá ser aéreo o terrestre ó una combinación de ambos

Por su naturaleza, ciertos Productos son movilizados por modo aéreo o por modo terrestre y otros Productos pueden utilizar ambos modos

La escogencia del modo de transporte depende exclusivamente de la manera como COFLONORTE defina su red operativa y está sujeta a la cobertura de rutas que ella establezca, por lo cual ni El Remitente ni El Destinatario pueden escoger el modo de transporte.

El modo de transporte utilizado para la prestación del Servicio no afecta las reglas de responsabilidad aplicables al Servicio, las cuales son las establecidas por la legislación.

La cobertura de rutas está disponible para consulta en los puntos de venta, el Call Center y en la Página Web [www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com)

#### **OCTAVA. OBLIGACIONES GENERALES Y ESPECIALES DEL REMITENTE Y DEL DESTINATARIO COMO USUARIOS DEL SERVICIO**

Las siguientes son obligaciones establecidas por las normas para los usuarios de los servicios de envíos, transporte de carga y encomiendas, que son aplicables tanto al Remitente como al Destinatario para un adecuado uso del Servicio prestado por COFLONORTE bajo los términos y condiciones de este contrato y que se entienden incorporadas en el mismo, además de otras obligaciones que para el efecto COFLONORTE establece.



1. Hacer un uso adecuado del Servicio conforme a la naturaleza del mismo y de acuerdo con la información suministrada por COFLONORTE. Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
2. Verificar con COFLONORTE antes de la imposición del envío para su transporte si el Objeto requiere de embalaje especial de acuerdo con la naturaleza del mismo y entregarlo para su transporte siguiendo las indicaciones de embalaje, rotulado y protección necesaria para evitar daños y averías.
3. Identificarse al momento de imponer el envío en el punto de venta o de reclamarlo en el punto de venta o de entrega, con su documento de identidad.
4. En relación con el Remitente y para efectos del diligenciamiento de la guía en el punto de venta, declarar de manera precisa: nombre del Remitente y del Destinatario, dirección del Remitente y del Destinatario, contenido del envío número de piezas que componen el envío, valor declarado del envío, y condiciones especiales de manejo, en caso de aplicar.
5. Entregar la información y los documentos necesarios para cumplir con las formalidades requeridas por las normas de policía (aduaneras, sanitarias, de seguridad etc.) COFLONORTE podrá proporcionar a manera indicativa información sobre documentación que sea necesaria para acompañar el envío, sin embargo, es responsabilidad exclusiva del Remitente conocer y entregar la documentación que se requiere para acompañar el envío y asumir el riesgo de las deficiencias de esta documentación, de acuerdo con las exigencias legales aplicables en Colombia.
6. No hacer imposiciones como envíos bajo este Servicio elementos prohibidos o restringidos para el servicio de Transporte de Carga o para el modo de transporte, de acuerdo con lo establecido por las normas de transporte de carga, las normas aplicables al terrestre y las políticas y reglamentos que COFLONORTE le informe para el efecto.
7. Corresponde al Remitente señalar el nombre del Destinatario teniendo en cuenta que el envío podrá ser entregado a personas mayores de edad y excepcionalmente a menores de edad que tengan más de 12 años. La autorización de entrega al menor de edad se entiende dada por el sólo hecho de designarlo como Destinatario del envío.
8. Verificar si el objeto es de permitido transporte hasta el lugar de destino y en caso contrario abstenerse de enviar el mismo.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de existir deficiencias, inexactitudes o inconsistencias en la información suministrada por el Remitente o por el Destinatario, se entenderá que hubo un uso indebido del Servicio, lo cual puede afectar las condiciones de entrega ofrecidas o el estado del envío. **COFLONORTE,**



no será responsable por daños o fallas en el Servicio originadas en el uso indebido del mismo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: COFLONORTE** se reserva el derecho de verificar por razones de seguridad el contenido del envío a fin de establecer la exactitud de la declaración de contenido efectuada por el remitente además de establecer el estado del envío y las condiciones específicas de embalaje, entre otros.

EL Remitente será responsable por los daños que llegará a ocasionar a otros envíos, a los medios de transporte, infraestructura, bienes o activos de COFLONORTE y de sus contratistas,

así como por los daños causados a su personal, cuando se trate de envíos que contengan elementos prohibidos o restringidos para su manejo como envíos o por el medio de transporte utilizado, de acuerdo con lo establecido por las normas vigentes, la reglamentación de las autoridades de transporte terrestre y con las políticas y reglamentos internos de COFLONORTE.

**NOVENA: ELEMENTOS PROHIBIDOS PARA SU TRANSPORTE COMO ENVÍOS BAJO LAS NORMAS VIGENTES Y BAJO ESTE CONTRATO.**

De conformidad con las normas vigentes son prohibidos aquellos objetos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios de transporte de carga, a saber: objetos cuyo transporte está prohibido por la ley, (por ejemplo a manera indicativa, en Colombia está prohibida la circulación de juguetes bélicos), objetos que por su naturaleza o embalaje pongan en peligro a los empleados de servicios de transporte de carga o al público en general o que puedan dañar otros objetos o los equipos de COFLONORTE, metales preciosos en barra o en polvo, piedras preciosas, títulos valores de cualquier naturaleza, dinero en efectivo, bien sea en billete o en moneda, objetos constitutivos de patrimonio histórico o cultural, obras de arte, animales vivos o muertos, pieles o partes de animales, plantas, material orgánico, narcóticos, alucinógenos o drogas prohibidas, armas o municiones, y en general cualquier objeto de comercio ilícito o de restringida circulación conforme a las normas aduaneras, sanitarias, postales o policivas de cualquier naturaleza.

Igualmente atendiendo al modo de transporte terrestre utilizado por COFLONORTE son objetos prohibidos, entre otros, las mercancías peligrosas, contaminantes, explosivos o combustibles. El Remitente estará obligado a declarar la naturaleza real del envío de tal forma que COFLONORTE pueda determinar si por su naturaleza se cataloga como mercancía peligrosa, contaminante, explosivo o combustible, u otros, y por tanto pueda decidir sobre la aceptación del envío para su transporte bajo este contrato.



## **DÉCIMA: OBLIGACIONES DE COFLONORTE.**

Además de las obligaciones legales son obligaciones de COFLONORTE las siguientes:

1. Informar por vía general a los Usuarios del Servicio y mantener a disposición en sus puntos de venta, call center y página web información acerca de, las condiciones de prestación del Servicio tarifas, cobertura, tiempos límite de entrega de los envíos, restricciones para el transporte de envíos en función del modo de transporte utilizado y el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos (PQR) y solicitudes de indemnización.
2. Entregar al Destinatario el envío, en el mismo estado en que fue entregado por el Remitente. El envío se presume entregado por el Remitente en buen estado, salvo que COFLONORTE pueda verificar al momento de la entrega o con posterioridad a la misma que el mismo no se encontraba en buen estado.
3. Atender las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de indemnización de conformidad con el procedimiento y trámite de recursos que se encuentra publicado en la página web [www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com) o por las líneas de atención al cliente habilitadas por la empresa para recibir las mismas.

## **DÉCIMA PRIMERA DERECHOS DE LOS USUARIOS A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Los usuarios del Servicio bien como remitentes o destinatarios tendrán derecho a presentar cualquier Petición, Queja, Recurso o solicitud de indemnización ante COFLONORTE siguiendo el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos que encuentra en la página web [www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com) vinculo "PQR", la cuales podrán interponer únicamente a través de los siguientes canales habilitados: Pagina web [www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com) vinculo "Contáctenos"; en la línea de atención de Servicio al Cliente, en Bogotá al PBX: (1) 4121200 y para el resto del País 3105618977; y mediante el correo electrónico [servicioalcliente@coflonorte.com](mailto:servicioalcliente@coflonorte.com)

## **DÉCIMA SEGUNDA: INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE COFLONORTE - RÉGIMEN INDEMNIZATORIO.**

Son causales de incumplimiento del contrato de Servicio de Transporte de Carga por parte de COFLONORTE las siguientes:

- i) Pérdida, expoliación o avería del envío mientras se encuentre bajo la custodia de COFLONORTE, sin perjuicio de las causales de exoneración descritas en la cláusula décima tercera.



En ningún caso existirá responsabilidad por lucro cesante o daños consecuenciales derivados del retraso, pérdida, expoliación o daño.

En la fijación del valor de las indemnizaciones y el procedimiento de pago de estas se aplicarán las reglas previstas para el servicio de transporte público terrestre de carga y en las normas postales aplicables.

### **DÉCIMA TERCERA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE COFLONORTE**

a) Cuando se presente el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio de transporte o la pérdida, expoliación o avería se deba a fuerza mayor o caso fortuito.

b) Cuando el Objeto de envío haya sido incautado, decomisado o inspeccionado por agentes aduaneros y/o autoridades de Policía en Colombia o en los países de tránsito o destino.

c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el Remitente o por el Destinatario en relación con el contenido del envío y se pueda demostrar con la guía o la prueba de entrega.

d) Cuando la declaración del valor sea fraudulenta por no corresponder al valor del contenido.

e) Cuando el Remitente no presentó reclamación dentro del término de 10 días calendario contados a partir de la entrega del envío por parte del remitente a COFLONORTE.

f) Cuando el Destinatario no presente reclamación por expoliación o avería dentro de los 5 días siguientes al recibo del envío.

g) Cuando el remitente haga uso indebido del servicio.

**DÉCIMA CUARTA. PRESUNCIÓN DE VERACIDAD.** COFLONORTE se ampara en la presunción de veracidad y de exactitud de las declaraciones del Remitente al momento de diligenciar la guía y del Destinatario al momento de recibo del envío y no está obligada a examinar la veracidad o suficiencia de las mismas pero se reserva el derecho de hacerlo y quedará exonerada de responsabilidad por los perjuicios que sufran el Remitente o el Destinatario por la falta de veracidad y las inexactitudes en que incurran al momento de diligenciar la guía o de recibir el envío. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que pueda intentar COFLONORTE contra el Remitente o EL Destinatario por los daños o perjuicios que sufra COFLONORTE derivados de la falta de veracidad o inexactitudes de las declaraciones del Remitente o del Destinatario.





**DECIMA QUINTA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** El Usuario debe suministrar a COFLONORTE información veraz sobre sus datos personales a incorporar en la guía, de conformidad con lo establecida en la legislación.

COFLONORTE realizará el tratamiento incluyendo la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o transferencia de los datos suministrados por el USUARIO , para la correcta ejecución de las actividades relacionadas con el servicio adquirido, tales como, la recolección, la distribución, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, registros contables, procesos en los cuales pueden estar involucrados terceros proveedores, representantes o agentes de COFLONORTE y que pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se contrata el servicio, y para cualquier otra finalidad que sea aceptada por EL USUARIO en los términos de la Política de Privacidad de COFLONORTE.

La información suministrada por EL USUARIO permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha de suministro de los datos para permitirle a COFLONORTE el cumplimiento de las obligaciones legales a su cargo especialmente en materia Postal, contable, fiscal y tributaria.

COFLONORTE garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el Pasajero conforme su Política de Privacidad.

La Política de Privacidad de COFLONORTE está disponible en [www.COFLONORTE.com](http://www.COFLONORTE.com).

**Línea de Servicio al Cliente:**

**desde Bogotá (1) 4121200 y a nivel nacional 3105618977**

[servicioalcliente@coflonorte.com](mailto:servicioalcliente@coflonorte.com)

[www.coflonorte.com](http://www.coflonorte.com)