

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

El presente contrato de prestación de servicios postales de pago (el "Contrato") se celebra entre, por una parte, MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., con domicilio principal en Bogotá D.C., identificada con Nit. No. 900.327.256-8 (el "OPERADOR POSTAL DE PAGO") y de otra parte, la persona natural o jurídica beneficiaria de la prestación de un servicio postal en calidad de REMITENTE y/o DESTINATARIO, conforme los requerimientos de la Ley 1369 de 2009, las Resoluciones 3038 y 3095 de 2011 expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones y demás normas concordantes o complementarias, y el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA. OBJETO:** El OPERADOR POSTAL DE PAGO se obliga a prestar el servicio postal de pago, en su modalidad de giros nacionales, recibiendo del REMITENTE directamente, a través de terceros, por medio de la aplicación (APP – SU RED) o por cualquier otro medio electrónico con que el OPERADOR POSTAL DE PAGO disponga, dinero en moneda legal colombiana, para ser trasladado dentro de la República de Colombia por medio de la red postal (física o virtual), de su propiedad o de terceros, con el fin de entregarlo al DESTINATARIO en uno de los puntos de la red o a domicilio, según disponibilidad y solicitud del REMITENTE.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el giro sea impuesto a través de la aplicación (APP – SU RED) o de cualquier otro medio electrónico que disponga el OPERADOR POSTAL DE PAGO, el REMITENTE deberá aceptar, además del presente Contrato, los términos y condiciones establecidos en la aplicación (APP – SU RED) o en el medio electrónico con que disponga el OPERADOR POSTAL DE PAGO para que proceda la imposición del giro.

**SEGUNDA. PRECIO:** Las partes acuerdan que el precio del presente contrato será el que se señala en el tarifario dependiendo de cada modalidad de prestación del servicio, de acuerdo con las tarifas ofrecidas e informadas previamente por el OPERADOR POSTAL DE PAGO al REMITENTE y que se encuentran publicadas en cada punto de venta, en la página web y en los términos y condiciones estipulados en la aplicación (APP – SU RED) o en cualquier otro medio electrónico que el OPERADOR POSTAL DE PAGO disponga para prestar el servicio.

**TERCERA. FORMA DE PAGO:** El servicio solo se prestará una vez el OPERADOR POSTAL DE PAGO reciba el valor de la tarifa y el valor del dinero a ser trasladado por parte del REMITENTE por cualquier medio con el que cuente el OPERADOR POSTAL DE PAGO. El pago podrá hacerse en efectivo o por medios virtuales o electrónicos, según disponibilidad y conforme al modelo del giro.

**CUARTA. OBLIGACIONES DEL REMITENTE:** Además de las establecidas en la Ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, el REMITENTE se obliga a:

- Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar,
- Hacer uso de la información suministrada por el OPERADOR POSTAL DE PAGO para la correcta ejecución del Contrato y la prestación del servicio,
- Suministrar al OPERADOR POSTAL DE PAGO, sus nombres y apellidos completos, número de identificación, fecha de expedición del documento de identificación, dirección de residencia, ciudad, número de celular o teléfono fijo, actividad económica, huella dactilar, registro biométrico o cualquier medio utilizado por el OPERADOR POSTAL DE PAGO; así como los nombres y apellidos completos, número de identificación, fecha de expedición del documento de identificación, ocupación, dirección, número de celular o teléfono fijo del DESTINATARIO y lugar de destino del envío.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando la operación sea realizada por el REMITENTE a través de la aplicación (APP – SU RED), el REMITENTE deberá suministrar al OPERADOR POSTAL DE PAGO, sus nombres y apellidos completos, tipo de identificación, número de identificación, sexo, correo electrónico, fotografía, número de celular o teléfono fijo y los datos de la tarjeta

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

débito, crédito o del medio de pago que se utilizará para realizar el pago del servicio y nombres y apellidos completos, tipo de identificación, número de identificación, sexo, correo electrónico, número de celular o teléfono fijo del DESTINATARIO y el resto de información que le sea solicitada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La falta, inexactitud o insuficiencia de estas indicaciones exonerará al OPERADOR POSTAL DE PAGO de responsabilidad por la pérdida o extravío de los valores tanto frente al REMITENTE, como frente al DESTINATARIO. Cuando se detecten inconsistencias en la información, el OPERADOR POSTAL DE PAGO podrá suspender el Contrato hasta tanto se obtenga la información certera que permita continuar, sin que esto constituya causal de incumplimiento del Contrato.

d) Validar que la información suministrada haya quedado consignada de manera correcta en la prueba de admisión del giro que le es suministrada, la cual podrá ser física o electrónica, según el modelo del giro. La imprecisión en la información suministrada por el REMITENTE exonerá de responsabilidad al OPERADOR POSTAL DE PAGO cuando la falla en la prestación del servicio sea por esta causa.

e) Pagar la tarifa del servicio postal contratado.

**PARÁGRAFO:** Cuando el servicio postal de pago sea solicitado por cualquier medio electrónico con que el OPERADOR POSTAL DE PAGO disponga, el REMITENTE deberá asumir las tarifas ofrecidas e informadas previamente por el OPERADOR POSTAL DE PAGO al REMITENTE y que se encuentran publicadas en la página web y en los términos y condiciones estipulados en la aplicación (APP – SU RED) o en cualquier otro medio electrónico que el OPERADOR POSTAL DE PAGO disponga para prestar el servicio.

**QUINTA. OBLIGACIONES DEL DESTINATARIO:** Además de las obligaciones generales consignadas en la Ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias que la remplacen, modifiquen o complementen, es obligación del DESTINATARIO identificarse al momento del pago ante el OPERADOR POSTAL DE PAGO y/o sus colaboradores con su documento de identidad y/o permitir la identificación de la identidad por medio de los mecanismos que el OPERADOR POSTAL DE PAGO implemente según la modalidad del giro.

**SEXTA. OBLIGACIONES DEL OPERADOR POSTAL DE PAGO:** Además de las establecidas en la Ley 1369 de 2009 y las demás normas reglamentarias, el OPERADOR POSTAL DE PAGO se obliga ante el REMITENTE a:

- a) Mantener la información dentro de la reserva establecida en la Ley y conforme a la autorización dada por el titular de la información.
- b) Entregar el giro postal al DESTINATARIO una vez identificado, aplicando la prevención necesaria para impedir fraudes, hurtos o cualquier otra conducta que pueda causar daño al REMITENTE o al DESTINATARIO.
- c) Responder frente al REMITENTE por la no entrega o retardo del envío en los términos de la Resolución 3038 de 2011 y la Ley 1369 de 2009.
- d) Recibir las solicitudes, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos -PQR- y solicitudes de indemnización del REMITENTE o del DESTINATARIO, de conformidad con lo consagrado en la cláusula Décima Quinta del presente Contrato.
- e) Resolver las PQR y solicitudes de indemnización instauradas por el REMITENTE o por el DESTINATARIO dentro de los términos y procedimientos establecidos en la Ley, así como informar de manera clara, simple y gratuita los procedimientos internos para su trámite.
- f) Suministrar la información precisa y actualizada acerca de los servicios prestados y en particular de las condiciones de acceso, cobertura y niveles de calidad.
- g) Prestar el servicio de giro postal sin discriminación alguna entre los usuarios que se encuentren en condiciones análogas.
- h) Prestar el servicio conforme las condiciones ofrecidas para cada modalidad y canal.

**SÉPTIMA. DERECHOS DEL REMITENTE Y DEL DESTINATARIO:** Además de los consagrados en la Ley, son sus

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

derechos: a) Imponer y/o recibir el dinero en el tiempo convenido con el OPERADOR POSTAL DE PAGO o en la Ley, b) Interponer las solicitudes de indemnización, PQR que la Ley establece en procura del cumplimiento del objeto del presente Contrato, conforme con lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 de la CRC, c) Solicitar los perjuicios que puedan derivarse de la prestación anómala del servicio, cuando ésta se ha producido por causales no exonerativas de responsabilidad por parte del OPERADOR POSTAL DE PAGO. d) Obtener la devolución del dinero cuando no haya sido posible entregarlo a su destinatario y en los demás eventos que estipule la ley. e) Solicitar la reexpedición del giro postal a un lugar distinto al inicialmente indicado. En la modalidad de giro a domicilio cuando la ley lo permita, se requerirá el pago de la tarifa que genera dicha reexpedición. f) Cobrar el giro en la oficina de destino indicada en la cláusula cuarta o en cualquiera de las oficinas de la red en las cuales el OPERADOR POSTAL DE PAGO preste el servicio contratado, en la modalidad de giro de cobro en puntos de atención. **OCTAVA. LUGAR Y PLAZO DE ENTREGA:** El REMITENTE y el DESTINATARIO aceptan que la entrega de los valores, dependiendo de la modalidad del envío, se efectúe en: a) En la oficina de destino indicada en la cláusula cuarta o en cualquiera de las oficinas de la red en las cuales el OPERADOR POSTAL DE PAGO preste el servicio contratado. En la modalidad de pago presencial en las oficinas de la red, el USUARIO podrá reclamar los valores de manera inmediata una vez sea admitido el giro; b) En el lugar de destino indicado por el REMITENTE cuando la modalidad de entrega sea a domicilio y la ley lo permita. En la modalidad a domicilio, el USUARIO recibirá los valores el mismo día de la admisión del giro. Sin embargo, se establece como plazo máximo de entrega el día hábil siguiente a la admisión del giro. Excepcionalmente en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, contados a partir del día en que EL OPERADOR lo haya recibido del REMITENTE. Cuando la modalidad de la entrega sea a domicilio y el REMITENTE desee cambiar el lugar de destino, deberá seguir el procedimiento establecido por el OPERADOR POSTAL DE PAGO y cancelar la tarifa correspondiente para tal efecto. **NOVENA. FORMA DE ENTREGA:** La moneda legal colombiana será entregada única y exclusivamente al DESTINATARIO mediante el medio de pago establecido, previa verificación del documento de identidad y confirmación de la información de seguridad establecida, dependiendo de la modalidad de entrega. No obstante, el OPERADOR POSTAL DE PAGO podrá exigir al DESTINATARIO medios de identificación adicionales que brinden mayor seguridad dependiendo de la modalidad de la entrega. **DÉCIMA. PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE LOS GIROS:** En caso de que el DESTINATARIO no reclame el valor del giro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la cual está disponible, el OPERADOR POSTAL DE PAGO contactará al DESTINATARIO en el número telefónico o celular indicado por el REMITENTE en la prueba de admisión del giro, en los términos descritos en la normatividad, con el fin de comunicarle que puede proceder con el retiro del mismo. Se le informará el nombre del REMITENTE, la fecha desde cuando está disponible el giro, el cual podrá ser reclamado en cualquiera de los puntos de atención con los que disponga el OPERADOR POSTAL DE PAGO y la fecha límite para reclamarlo. El plazo máximo para que el giro sea reclamado por parte del DESTINATARIO será de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha en que el giro se encuentre disponible para ser pagado. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Si pasados treinta (30) días calendario, el DESTINATARIO no ha retirado el giro, éste se considerará como no distribuible y se pondrá a disposición del REMITENTE, quien a partir de ese momento y por un término

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

no no mayor a sesenta (60) días, podrá reclamar el valor del giro impuesto. Vencido este término sin que el REMITENTE lo haya reclamado, el giro será declarado en rezago conforme a lo señalado en el artículo 52 de la Ley 1369 de 2009, y el REMITENTE tendrá un término de tres (3) años para solicitar la devolución del giro o su remanente. Pasado este término sin que el REMITENTE hubiese solicitado la devolución, se configurará la prescripción ordinaria establecida en el artículo 2529 del Código Civil colombiano, para lo cual las obligaciones emanadas del presente contrato se considerarán justo título. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** A partir de que el giro sea declarado en rezago, se descontará diariamente del monto del giro un valor proporcional al flete pagado dividido en 30 días, con el fin de cubrir los costos de custodia y almacenamiento que se generen cada mes. **PARÁGRAFO TERCERO:** EL REMITENTE acepta que todos los giros que se hayan realizado a través del OPERADOR POSTAL DE PAGO que se encuentren a su nombre y en estado de rezago, reciban el tratamiento aquí consignado. **DÉCIMA PRIMERA. LIBERTAD Y VALIDEZ:** No serán válidas las modificaciones a las cláusulas del presente Contrato que realice el OPERADOR POSTAL DE PAGO de manera unilateral, salvo, que las modificaciones respondan a exigencias legales o reglamentarias del servicio postal de pago. **DÉCIMA SEGUNDA. CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL DE PAGO:** El OPERADOR POSTAL DE PAGO incumplirá cuando la prestación del servicio no se adecue a los parámetros establecidos en el presente Contrato, sin que exista una causal de exoneración de responsabilidad. **DÉCIMA TERCERA. CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DEL OPERADOR POSTAL:** Ante la falta de entrega del giro impuesto al DESTINATARIO, sin que exista una causal de exoneración de la responsabilidad, el OPERADOR POSTAL DE PAGO pagará como indemnización el doble de la tarifa que haya pagado el REMITENTE más el valor del giro. **DÉCIMA CUARTA. CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR POSTAL:** Son causales de exoneración de responsabilidad del OPERADOR POSTAL las siguientes: a) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio se deba a fuerza mayor o caso fortuito. b) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por el REMITENTE. c) Cuando el REMITENTE no presente la solicitud de indemnización dentro del término de diez (10) días calendario contados a partir de la recepción del giro por parte del OPERADOR POSTAL DE PAGO. d) Cuando el DESTINATARIO no presente la solicitud de indemnización dentro del término de cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del giro. e) Cuando el dinero haya sido incautado de conformidad con los procedimientos de ley. **DÉCIMA QUINTA. TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS -PQR- Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN:** Además de las condiciones contenidas en las Resoluciones 3038 de 2011, 3985 de 2012 y 5050 de 2016, todas expedidas por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC) y la circular única emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), el DESTINATARIO y el REMITENTE podrán presentar las PQR's y solicitudes de Indemnización de la siguiente forma: a) En medio físico, en cualquiera de los centros de atención al usuario b) En forma verbal, en cualquiera de los centros de atención al usuario o a través de la Línea Nacional 018000 966999, +57(1)7431414, #596. c) A través de la Página web del OPERADOR POSTAL DE PAGO (<https://www.sured.com.co/servicio-al-cliente/>) d) A través del correo electrónico [servicio.alcliente@sured.com.co](mailto:servicio.alcliente@sured.com.co). El OPERADOR POSTAL DE PAGO resolverá las PQR's y solicitudes de indemnización presentadas, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo; si hay lugar a práctica de pruebas, este término podrá ampliarse por un término no

# CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

mayor al doble del inicialmente previsto.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para la interposición de PQR's y solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar: a) Su nombre e identificación. b) La fecha de imposición del giro. c) El nombre y dirección del remitente y destinatario d) Los hechos que fundamentan la PQR o solicitud de indemnización.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En las solicitudes de indemnización, el usuario acompañará dicha solicitud, con la copia del documento de identidad, copia simple y legible de la guía y la prueba de admisión o de pago del giro.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Si el usuario desea que la decisión empresarial emitida por el OPERADOR POSTAL DE PAGO sea modificada, revocada o aclarada, podrá presentar, en un término no mayor a diez (10) días hábiles, recurso de reposición y de ser deseado, recurso de apelación; este último deberá interponerse de manera simultánea y en subsidio al recurso de reposición. De ser interpuesto el recurso de apelación por parte del usuario, el OPERADOR POSTAL DE PAGO, de confirmar su decisión empresarial tomada, deberá remitir el expediente del caso a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) para que esta resuelva en segunda instancia.

**DÉCIMA SEXTA. NOTIFICACIÓN DE LAS DECISIONES:** De conformidad con lo dispuesto en las Resoluciones 3038 de 2011, 3985 de 2012 y 5050 de 2016, todas expedidas por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones (CRC), el REMITENTE y/o el DESTINATARIO con la suscripción del presente documento, autorizan que las notificaciones de las decisiones emitidas por parte del OPERADOR POSTAL DE PAGO, durante el trámite de PQR's y solicitudes de indemnización, se surtan a través del correo electrónico aportado en cualquier momento del trámite de la PQR o solicitud de indemnización.

**PARÁGRAFO:** De no cumplirse lo indicado en la presente cláusula, las decisiones empresariales adoptadas por el OPERADOR POSTAL DE PAGO serán notificadas de conformidad con lo dispuesto en los artículos 67, 68, y 69 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo o en las normas que lo complementen lo modifiquen o lo sustituyan.

**DÉCIMA SÉPTIMA. CONTROL:** Para los efectos de control, especialmente de lavado de activos establecido en la Ley, el REMITENTE declara bajo la gravedad del juramento que los valores entregados por cualquier medio que el OPERADOR POSTAL DE PAGO acepte para su traslado son lícitos, tanto en su origen como en su cuantía y que exonera al OPERADOR POSTAL DE PAGO de toda responsabilidad.

**PARÁGRAFO:** el REMITENTE y/o DESTINATARIO autorizan de manera irrevocable al OPERADOR POSTAL DE PAGO a consultar directamente o a través de terceros, en cualquier tiempo, en las listas restrictivas y en centrales de riesgo, toda la información que consideren relevante.

**DÉCIMA OCTAVA. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** El REMITENTE y/o el DESTINATARIO expresamente autorizan a que La información sobre datos personales que recopile de conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, al decreto 1377 de 2013 y lo estipulado dentro de la política de tratamiento de datos personales la cual podrá ser consultada a través de la página web [www.sured.com.co](http://www.sured.com.co); GRUPO MATRIX, comprendido por Matrix Grupo Empresarial S.A.S, Matrix Giros y Servicios S.A.S, Matrix Tech S.A.S, Matrix Seguros Ltda., Matrix Créditos S.A.S, Matrix Kassier de Colombia S.A.S. sus accionistas, colaboradores y aliados comerciales, podrán almacenar, consultar, usar, compartir, intercambiar o transferir para divulgación, promoción, prestación y demás actividades vinculadas con los diferentes servicios y productos ofrecidos por el Grupo Empresarial. Lo anterior podrá llevarse a cabo de forma individual o conjunta por cada uno de los integrantes del Grupo Matrix, incluyendo en relación con aquellos convenios o alianzas estratégicas

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES

que se realicen por parte de estas compañías en el desarrollo de su objeto social.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El alcance de la autorización precedente, permite que el Grupo Empresarial de manera libre, expresa y voluntaria realicen promociones y presten y/o promocionen sus productos o servicios por cualquier medio ya sea físico o tecnológico, de conformidad con la política de tratamiento de datos personales que se encuentra disponible para consulta en la página web [www.sured.com.co](http://www.sured.com.co).

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El REMITENTE y/o DESTINATARIO autorizan al OPERADOR POSTAL DE PAGO a efectuar el envío de la información necesaria para la imposición y pago del giro e información publicitaria o alertas a través de SMS (mensaje de texto), al número celular informado en la prueba de admisión del giro y/o pago del giro, acorde con lo dispuesto en la Resolución 3095 de 2011 y la Resolución 5050 de 2016 de la CRC.

**PARÁGRAFO TERCERO:** El responsable del tratamiento de los datos es el OPERADOR POSTAL DE PAGO. El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable del tratamiento. b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo expresado en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012. c) Ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, sobre el uso que le ha dado a sus datos personales. d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución. f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

**PARÁGRAFO CUARTO:** La huella dactilar y/o demás registros biométricos requeridos al momento de la imposición y del pago del giro, así como los datos personales de los adolescentes son datos sensibles y no serán objeto de la anterior autorización. La finalidad de su recaudo es exclusivamente para la identificación plena del REMITENTE y/o el DESTINATARIO conforme lo establece el numeral 9.5 de la Resolución 3680 de 2013 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**DÉCIMA NOVENA. ACEPTACIÓN:** El REMITENTE expresamente declara haber leído cuidadosamente el presente documento, conocer ampliamente las condiciones de prestación del servicio y aceptar las condiciones aquí estipuladas en la fecha de y lugar de imposición del giro. La recepción del giro postal por el DESTINATARIO constituye aceptación del presente Contrato.

**PARÁGRAFO:** Dado el caso que el giro sea impuesto a través de la aplicación (APP – SU RED) o por cualquier otro medio electrónico dispuesto por el OPERADOR POSTAL DE PAGO para la prestación del servicio, la fecha de celebración del presente Contrato es aquella en que el REMITENTE acepta los términos del presente documento a través del mismo medio.