

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES DE PAGO

El objeto del presente contrato de prestación de servicios postales de pago (el “Contrato”) se presta entre **SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A. (“SPN”)**, Sociedad Pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (“Mintic”), autorizada su creación mediante Decreto N° 4310 de 25 de noviembre de 2005, según consta en la escritura pública N° 02428 del 25 de noviembre de 2005 y en virtud de la habilitación obtenida por **SPN** el 20 de junio del 2014 bajo resolución 1349 emitida por el MINTIC, para prestar al público en general el Servicio Postal de Pago a nivel nacional (el “Servicio”) y el USUARIO, persona natural y/o jurídica que utiliza el Servicio, con el objeto de enviar giros de dinero a un destinatario local o nacional. El presente Contrato se registró por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: REGIMEN APLICABLE:** El presente Contrato se rige por la ley colombiana, en especial por lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, y demás normas que las complementen, modifiquen o adiciones del MINTIC, La Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU) que le sean aplicables.

**SEGUNDA: OBJETO:** SPN se compromete con el USUARIO a prestar el Servicio dentro del territorio nacional. **PARÁGRAFO.** Las características y especificaciones técnicas del Servicio se describen en las características del Servicio, publicado en [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co).

**TERCERA: TARIFA Y FORMA DE PAGO:** El USUARIO acepta expresamente las siguientes tarifas, y se obliga a cancelar el valor facturado por el servicio contratado de conformidad con las mismas:

En contraprestación a las sumas de dinero entregadas por el USUARIO a SPN, esta última se obliga a prestar el Servicio bajo las condiciones y normas aplicables.

**CUARTA: PLAZO MAXIMO:** El plazo para la prestación del Servicio será el descrito en las características del Servicio, contenidas en [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co).

**QUINTA: OBLIGACIONES DE SPN:** a) Prestar el Servicio de acuerdo con la cobertura informada y establecida por SPN, b) Abstenerse de adelantar acciones de cualquier naturaleza que puedan llegar a inducir a error al USUARIO sobre cualquier condición del Servicio. c) Recibir la admisión del Servicio en los términos de la legislación aplicable y cobrar la tarifa vigente. d) Informar oportunamente al USUARIO, sobre cualquier irregularidad que se presente, obrando con buena fe, evitando dilaciones y en trabamientos durante la prestación del Servicio. e) Prestar el Servicio sin discriminación entre USUARIOS que se encuentren en igualdad de condiciones. f) Prestar el Servicio bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias del Servicio bajo el cumplimiento de lo dispuesto en el régimen aplicable vigente sobre la materia de servicios postales de pago. g) Atender y tramitar, por los medios dispuestos las PQR’s presentadas por el USUARIO. h) Cumplir con las disposiciones que faciliten el cumplimiento y ejecución del Contrato.

**SEXTA: DECLARACIONES DEL USUARIO,** El Usuario declara que: a) es dueño de los fondos que envía o en su defecto actúa en representación del dueño o de quien tenga derechos sobre ellos y que su representado conoce y ratifica el contenido de este documento. b) cuenta con información respecto de las condiciones de prestación del Servicio, las tarifas, prohibiciones, cobertura, trámite de PQR'S y demás requeridos para el envío postal de pago. c) los fondos objeto del Servicio tiene procedencia lícita y cumplen con lo establecido por la normatividad en materia penal, Prevención de Lavado de Activos y Financiación al terrorismo LA/FT y demás normas concordantes.

**SEPTIMA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:** a) Pagar la tarifa vigente por el Servicio. b) Someterse a las condiciones de prestación del Servicio y observar su cumplimiento. c) Usar adecuadamente la red postal y el Servicio, de conformidad con la normatividad vigente. d) Usar la información suministrada por SPN, para la correcta ejecución del Contrato y la prestación del Servicio. g) Identificarse ante SPN, con su tarjeta de Identidad, cédula de ciudadanía, cedula de extranjería o pasaporte, y suministrar otros datos personales requeridos, como requisito previo a la prestación del Servicio

**OCTAVA: DERECHOS DE LOS USUARIOS:** a) El secreto e inviolabilidad de los envíos postales. b) El respeto a la intimidad. c) La neutralidad y confidencialidad de la información suministrada para el uso del Servicio. d) La prestación del Servicio libre de cualquier tipo de discriminación. e) La amplia divulgación de las condiciones de prestación del Servicio. f) Ante la pérdida o la falta de entrega al destinatario, la indemnización será el doble de la tarifa que haya pagado el usuario más el valor del giro, de conformidad con la normatividad vigente. g) Solicitar la enmendación de giro postal nacional. h) La prestación del Servicio contratado conforme las características del Servicio requerido (se detallan en las características del Servicio).

**NOVENA: DERECHOS DEL USUARIO REMITENTE:** a) La propiedad sobre los fondos objeto del Servicio, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario. b) Obtener la devolución de los giros enviados que no hayan sido entregados al destinatario. c) Solicitar la indemnización establecida en el literal b del art. 25 de la Ley 1369 de 2009 y normas regulatorias del Servicio.

**DECIMA: DERECHOS DEL USUARIO DESTINATARIO:** a) Recibir el giro postal enviado por el usuario remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del Servicio b) Obtener información acerca de los envíos postales de pago registrados a su nombre. c) Rechazar el envío postal de pago que vengan a su nombre, dejando por escrito constancia del rechazo y los motivos.

**DECIMA PRIMERA: CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE SPN:** a) No prestar el servicio requerido por el usuario bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas y las características inherentes o propias del Servicio. b) Prestar el Servicio con calidad e idoneidad de conformidad con las habilitaciones que lo facultan como operador del Servicio.

**DECIMA SEGUNDA: INCUMPLIMIENTO:** Los fondos recibidos por SPN, y que no sean entregados al destinatario o devueltos al usuario remitente, serán responsabilidad de SPN, quien responderá por el incumplimiento en las condiciones de la prestación del Servicio de conformidad con la normatividad vigente.

**DECIMA TERCERA:** CAUSALES DE EXONERACION DE RESPONSABILIDAD DE SPN: SPN no será responsable por el incumplimiento en la condiciones de prestación del servicio bajo las siguientes condiciones: a) Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito. b) Cuando medie investigación u orden de autoridad competente. c) Cuando haya imprecisión en la información suministrada por los usuarios que induzca a error. d) Cuando el usuario no haya presentado reclamación dentro del plazo máximo establecido en la Ley.

**DECIMA CUARTA:** TRAMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMINIZACION: a) El USUARIO podrá presentar PQR'S sobre el Servicio en cualquier momento. b) Para efectos de la presentación de la PQR'S y de las solicitudes de indemnización, los USUARIOS deberán indicar: nombre e identificación del usuario remitente, fecha de imposición del giro, nombre e identificación del destinatario. c) Para el trámite de la respectiva PQR, el USUARIO adjuntará copia del documento de identificación y copia de la guía y/o comprobante de la transacción postal de pago. d) La respuesta por parte del operador postal, puede darse en el momento de la presentación, o con posterioridad en caso de requerirse la práctica de pruebas para esclarecer los hechos, en los términos establecidos en la ley. e) SPN, resolverá la PQR o solicitud de indemnización presentada, en un término no mayor a 15 días hábiles siguientes a su recibo. Este término podrá ampliarse si hay lugar a practica de pruebas, situación que deberá ser informada al usuario previamente, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin que se exceda el tiempo máximo establecido en la Ley 1369 de 2009. f) La decisión que resuelve la PQR'S es susceptible del recurso de reposición y, en subsidio, de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la misma.

**DECIMA QUINTA:** PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO-SARLAFT: Los USUARIOS (Remitente/Destinatarario) declaran, bajo la gravedad de juramento que: a) sus recursos provienen de actividades lícitas y en tal sentido exoneran a SPN de toda responsabilidad por el origen de los mismos; b) que no se encuentran en alguna de las listas públicas nacionales o internacionales, de personas señaladas como narcotraficantes, terroristas, sujetas a extinción de dominio, investigadas por lavado de activos o responsables fiscales ("Listas Públicas"); que no tienen medida alguna proferida en proceso de lavado de activos; los Usuarios (Remitente/Destinatarario) autorizan de manera amplia e irrevocable a SPN para que cruce, consulte o confronte la información contenida en sus bases de datos con Listas Públicas ; en el evento y cuando quiera que la investigación de dichas bases de datos arroje resultados positivos, SPN podrá dar por terminado con justa causa el presente Contrato sin que ellos genere o dé lugar a indemnización alguna para el usuario; así mismo el usuario, autoriza expresa absoluta e irrevocablemente a SPN para bloquear inmediatamente los pagos si sus proveedores, clientes, accionistas o administradores son incluidos en Listas Públicas. .

**DECIMA SEXTA:** ACEPTACION DE LAS CLAUSULAS: EL usuario declara haber leído, aceptado y entendido las cláusulas y artículos de este Contrato y se adhiere sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.

## AVISO Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Señor(es) usuario(s) de SPN para las operaciones de servicio de giro(s) postal(es) la información aquí presentada define los lineamientos para la protección y el tratamiento de sus datos personales recolectados mediante el uso de las terminales ubicadas en los puntos de venta, por parte de SPN, y por terceros autorizados que puedan estar involucrados en el mismo. SPN se compromete con la seguridad, confidencialidad y protección de su información personal, así como a usarla para los propósitos por usted autorizados, cumpliendo así con el régimen legal colombiano vigente de protección de datos personales. Con el fin de prestar correctamente el servicio de giro(s) postal(es) de imposición y pago, es necesario, en observación a las normas legales aplicables, proceder con la recolección de sus datos personales como Usuario. Adicional al tratamiento de sus datos personales para la prestación de los Servicios es interés de SPN, obtener de usted autorización previa e informada y explícita, por lo cual le solicitamos leer el contenido de este AVISO y AUTORIZACIÓN.

### **1. Responsable Del tratamiento**

Para la prestación del Servicio de giros postales de pago el Responsable del tratamiento de datos personales recolectados y las bases de datos creadas (los “Datos Personales”) es Servicios Postales Nacionales (“SPN”). SPN ejerce funciones de control y decide sobre el uso de los Datos Personales, en consideración a su calidad de Operador, ante el gobierno nacional, del servicio de giro postal de pago. Para información relacionada con este aspecto le agradecemos remitirse a la Política de Tratamiento de Datos Personales que haya destinado para tal fin SPN. Para proceder con el servicio de giro postal de pago requerimos (sea remitente o destinatario), obligatoriamente, la entrega de los datos personales que sean solicitados. Si usted decide no entregar los mismos, nos abstendremos de prestarle el servicio.

Para la operación a nivel nacional de giros con SPN, el Responsable del tratamiento de datos personales recolectados y las bases de datos creadas (los “Datos Personales”) es SPN.

SPN ejerce funciones de control y decide sobre el uso de los Datos en consideración a su calidad de servicio postal, ante el gobierno nacional. Para información relacionada con este aspecto le agradecemos remitirse a la Política de Tratamiento de Datos Personales que haya destinado para tal fin SPN. Para proceder con la imposición y pago de giros requerimos, obligatoriamente, la entrega

de los datos personales que sean solicitados. Si usted decide no entregar los mismos, nos abstendremos de prestarle el servicio.

Por tanto la imposición y pago de giros, los datos personales que sean recolectados el Responsable será SPN, quien los usará en su condición de Responsable conforme a la autorización otorgada por usted en calidad del titular de los mismos en los términos y condiciones de este AVISO y AUTORIZACIÓN.

Adicionalmente, SPN solicita en su propio nombre autorización, de usted como Usuario, para el tratamiento de los Datos Personales actuando entonces como Responsable de los mismos. SPN es una empresa que presta los servicios postales, domiciliada en la Diagonal 25G – 95ª 55 de Bogotá D.C., Colombia, teléfono 4722005.

## **2. Tratamiento de los datos personales por parte de SPN como Responsable**

La consulta y/o lectura de este AVISO y AUTORIZACIÓN, por su parte como Usuario, en conjunto con el uso posterior de los Servicios a través de los puntos de venta, por su parte como Usuario, es una manifestación inequívoca, la cual no admite duda o equivocación, y que nos permite concluir de forma razonable que usted otorgó su AUTORIZACIÓN previa, expresa e informada y consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales privados y semiprivados, por parte de SPN todo lo cual responde a la siguiente información, la cual mediante el uso del servicio declara usted haber recibido:

### **Datos obtenidos mediante el uso de los Servicios**

En virtud del uso de los Servicios usted/Usuario hará entrega de datos personales tales como cédula (identificación), nombre, teléfono, dirección, correo electrónico, celular, así como datos sensibles correspondientes a huella dactilar y género, estando estos últimos excluidos del tratamiento por parte de SPN cuando actúe como Responsable. La consulta y/o lectura de este AVISO y AUTORIZACIÓN, por su parte como Usuario, en conjunto con el uso posterior de los Servicios a través de los puntos de venta, por su parte como Usuario, es una manifestación inequívoca, la cual no admite duda o equivocación, y que nos permite concluir de forma razonable que usted otorgó su AUTORIZACIÓN previa, expresa e informada y consentimiento explícito para el tratamiento de los datos personales mencionados anteriormente, en observación a los propósitos de tratamiento enunciados a continuación.

### **Propósito del tratamiento**

Señor Usuario: Si usted no está interesado y/o no desea otorgar su autorización para los propósitos que se enuncian a continuación, en cualquier momento, incluso antes de proceder con el uso de los Servicios, usted podrá solicitar que lo excluyan del tratamiento de datos personales que se presenta a continuación. Usted está en su derecho de así indicarlo en cualquier momento (i) informando verbalmente en el punto de venta su decisión y/o (ii) comunicación escrita a la dirección física la

Diagonal 25G – 95ª 55 (Bogotá-Colombia). La prestación de los Servicios no está, por ningún motivo, condicionada a su autorización para los usos descritos a continuación:

**SPN actuando como Responsable de los Datos Personales del Usuario, someterá los mismos al siguiente tratamiento**

- Su huella y género corresponden a datos sensibles los cuales serán objeto de tratamiento con el fin de garantizar la seguridad en los Servicios, cuando aplique, y los cuáles servirán para conocer la identidad y autenticación del Usuario, estando estos datos sensibles excluidos del tratamiento por parte de SPN cuando actúe como Responsable.
- La gestión que sea necesaria para garantizar la rastreabilidad de los Servicios, cuando aplique, de acuerdo con la obligación legal.
- La gestión y trámite normal de los Servicios, cuando aplique, desde su orden inicial hasta su pago final, incluyendo los reportes que por los Servicios deban ser entregados a las autoridades competentes.
- La expedición, almacenamiento y circulación de recibos y/o comprobantes de orden giro y de pago/emisión de giros, todos los cuales están relacionados con los Servicios.
- La inclusión de los Datos Personales en la base de datos de SPN, y que podrá estar, de acuerdo a la necesidad del desarrollo de su objeto social y estándares de seguridad de la información requeridos, a cargo de un tercero Encargado. Cuando los Datos Personales, y por ende bases de datos, sean administradas por un tercero en nombre de SPN, ese Encargado cumplirá con los más altos estándares de protección, confidencialidad y seguridad de información.
- La inclusión de los datos personales del Usuario en bases de datos o sistemas archivísticos que permitan la recolección, almacenamiento, mantenimiento, uso y supresión de los datos personales.
- La validación de la calidad de los Servicios mediante el envío de correos electrónicos y/o información física a la dirección entregada por el Usuario, solicitando su opinión, comentarios, propuestas para mejorar la información y/o servicios puestos a disposición.
- El desarrollo y ofrecimiento, mediante el uso de los Datos Personales entregados, de actividades como emisión y pago de giros, vinculados con la empresa SPN.
- El traspaso o cesión de los datos personales y bases de datos a terceros de acuerdo con la necesidad empresarial de SPN.

**Autorización expresa, explícita y calificada sobre el Tratamiento propuesto**

El uso del Servicio, es una manifestación inequívoca, la cual no admite duda o equivocación, y que nos permite concluir de forma razonable que usted otorgó su AUTORIZACIÓN previa, expresa e

informada y consentimiento explícito para el tratamiento de sus Datos Personales privados, semiprivados y sensibles, por parte de SPN, de conformidad con el tratamiento enunciado anteriormente. Adicionalmente usted como Usuario autoriza de forma previa, expresa y calificada a SPN y a las demás sociedades del grupo y/o terceros vinculados o relacionados con esta, ubicados dentro y fuera de territorio nacional, dentro de los parámetros previstos en las Leyes 1266/08 y 1581/12 y el Decreto 1377/13 (y la normativa que las modifique, adicione o derogue), para recolectar, almacenar, mantener, usar, transmitir y transferir sus datos personales, con la finalidad única y exclusiva de adelantar las actividades de registro en las bases de datos de SPN, su vinculación a la misma, todas las demás finalidades señaladas en el numeral segundo de este Aviso y Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales.

De igual forma, usted conoce y acepta la Política de Tratamiento de Datos Personales de SPN, que se encuentra disponible en la página web [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) para su consulta, y reconoce sus derechos a conocer, suprimir, actualizar y rectificar los datos e información que ha suministrado a revocar SPN y consultar la autorización otorgada, y el conocimiento de los mecanismos para hacerlos efectivos.

El Usuario actuando en su propio nombre, declara que la información suministrada es verídica y da su consentimiento expreso a SPN o a quien en el futuro haga sus veces para que en aquellos casos en que sea necesario y mediante el uso del número de documento de identificación entregado al momento de usar los Servicios se proceda con: a) Consultar, en cualquier tiempo, cualquier otra base de datos manejada por un operador de información, o por un agente de información comercial según le corresponda, toda la información relevante para que sea posible completar los datos personales que son requeridos para la prestación de los Servicios, y b) Incluir los datos personales resultado de la consulta en las bases de datos enunciadas en el numeral 2 de este AVISO y AUTORIZACIÓN.

### **3. Derechos**

De acuerdo con la norma legal vigente de protección de datos personales, usted como Usuario y titular de los Datos Personales entregados, tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento, SPN
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley aplicable y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen.

- 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, todo en observación al procedimiento legal aplicable.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, todo en observación al procedimiento legal aplicable.
- Señor Usuario, en caso de tener preguntas, quejas, reclamos y/o para el ejercicio de los derechos aquí enunciados lo invitamos a escribirnos a la dirección física la Diagonal 25G – 95ª 55 (Bogotá-Colombia). Daremos respuesta a sus inquietudes con la debida diligencia y prontitud. Nuevamente lo invitamos a consultar la Política Tratamiento de Datos Personales de SPN, que se encuentra disponible en la página web [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) aplicable para el tratamiento de los Datos Personales aquí enunciados.