

## CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GIROS NACIONALES

Entre **OPERADORA DE PAGOS MÓVILES DE COLOMBIA S.A.S.**, sociedad por acciones simplificada, constituida mediante documento privado del 9 de julio de 2012 de accionista único, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 28 de septiembre de 2012 bajo el número 01670029 del libro IX, obrando en virtud de la de la habilitación postal del 12 de mayo del 2021, bajo resolución 1102 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, quien para efectos del presente contrato se denominará **OPM (o EL CONTRATISTA)**, por una parte, y por la otra **EL USUARIO REMITENTE (En adelante EL CONTRATANTE)**, es la persona natural o jurídica que utiliza el servicio de giros nacionales, con el fin de remitir dinero, a un destinatario ubicado dentro del territorio nacional de la República de Colombia, donde OPM ofrece cobertura; **EL USUARIO DESTINATARIO**, persona natural o jurídica a quien el REMITENTE ordena la entrega del giro nacional, se celebra el presente **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GIROS NACIONALES**, que se registrará de conformidad con lo dispuesto en la legislación colombiana y en especial por las siguientes:

### CLÁUSULAS

**PRIMERA. - OBJETO.** OPM prestará en favor de **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** el servicio de giros nacionales, en cualquiera de las ciudades del territorio nacional, en las que OPM cuente con cobertura para el envío y recepción de giros nacionales, de conformidad con las condiciones estipuladas en este contrato, en la ley 1369 de 2009 y demás normas reglamentarias y regulatorias conforme al régimen aplicable (En adelante los Servicios o el Servicio).

**SEGUNDA. - TARIFA Y FORMA DE PAGO.** En virtud de lo dispuesto en la ley 1369 de 2009 y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan, OPM podrá libremente fijar las tarifas que regirán la prestación de los Servicios, siendo aceptadas expresamente por **EL CONTRATANTE Y EL USUARIO DESTINATARIO**. Las tarifas serán publicadas en el sitio web [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) e incluirán el costo del giro postal, e impuestos.

**EL CONTRATANTE** se obliga a pagar el valor facturado por el servicio de giro postal contratado en la forma de pago acordada entre las partes, la cual podrá efectuarse por parte de **EL USUARIO REMITENTE** en el momento de la contratación del servicio y/o por **EL DESTINATARIO** en el momento de la recepción del giro postal.

**TERCERA. - TIEMPO DE EJECUCIÓN.** El tiempo de ejecución será el comprendido entre el envío y la recepción del giro nacional. En aquellos eventos en que el destinatario se abstenga por cualquier motivo de recibir el giro y/o cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por OPM, se aplicarán las normas establecidas en la legislación para los eventos de rehusó y giros declarados en rezago.

**CUARTA. - PLAZO MÁXIMO PARA LA ENTREGA DE GIROS NACIONALES.** Por tratarse de un Giro Nacional, el mismo estará disponible para **EL USUARIO DESTINATARIO** en los términos establecidos en la Resolución 5050 del 2016 y/o en las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

**QUINTA. - ADMISIÓN Y ENTREGA DE LOS GIROS POSTALES NACIONALES.** OPM dando cumplimiento a lo establecido en el presente contrato y en la regulación aplicable, efectuará la entrega del giro nacional a **EL USUARIO DESTINATARIO** informado por **EL USUARIO REMITENTE** y determinado en la prueba de admisión, o, realizará la devolución de este a **EL USUARIO REMITENTE**, conforme a lo previsto en la Resolución 5050 del 2016, en la Ley 1369 de 2009, y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

**SEXTA. - OBLIGACIONES DE OPM.** Serán obligaciones de OPM, las siguientes:

1. De manera previa a la celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, **OPM** permitirá a **EL USUARIO REMITENTE Y USUARIO DESTINATARIO** el acceso a la información que sea necesaria, clara y oportuna, absteniéndose de inducir en error a **EL USUARIO REMITENTE Y USUARIO DESTINATARIO** sobre cualquier condición del Servicio y estará obligado a cumplir con lo dispuesto en las demás cláusulas y condiciones previstas en el presente instrumento, en la ley 1369 de 2009, en la Resolución CRC 5050 de 2016 y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.
2. Prestar los Servicios bajo el cumplimiento de las condiciones ofrecidas, de acuerdo con la cobertura informada previamente a **EL CONTRATANTE**, admitiendo la solicitud de servicio, expidiendo la prueba de admisión y haciendo entrega del giro a **EL USUARIO DESTINATARIO** junto con la respectiva expedición de la prueba de entrega, de conformidad con lo previsto en el presente contrato de prestación de servicio y en la normatividad aplicable para tal efecto, efectuando el cobro de la tarifa respectiva de acuerdo con lo informado a **EL CONTRATANTE**.
3. **OPM** se obliga a que toda información que a partir de la fecha reciba de **EL USUARIO REMITENTE** y **EL USUARIO DESTINATARIO**, que no sea del dominio público, tiene carácter de reservada y confidencial y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a la de adelantar las gestiones que se deriven directamente del cumplimiento del presente contrato y solamente podrán ser entregada cuando obre solicitud emanada por autoridad judicial competente. Por lo anterior, además, **EL CONTRATANTE** autoriza expresamente a **OPM** para que toda llamada telefónica que tanto **EL USUARIO REMITENTE** como **EL USUARIO DESTINATARIO** efectuó al servicio de atención al cliente pueda ser grabada.
4. Informar oportunamente a **EL CONTRATANTE**, sobre cualquier evento y/o irregularidad que pueda afectar la prestación de servicio, aunando esfuerzos para mitigar el impacto negativo de tal situación, evitando así más contratiempos en la ejecución del contrato.
5. Recibir, atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que eleve **EL CONTRATANTE** a través de los canales dispuestos para tal efecto por **OPM**, de acuerdo con los términos de ley.
6. Cumplir con todas las disposiciones que faciliten el cumplimiento y la correcta y eficaz ejecución del presente contrato de prestación de servicios postales de pago.

**SÉPTIMA. - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.** Serán obligaciones de **EL CONTRATANTE**, las siguientes:

1. Solicitar a **OPM** de manera previa a la celebración del contrato, y en todo momento durante su ejecución, la información que requiera de esta, para la correcta ejecución de la prestación del servicio.
2. Identificarse plenamente ante **OPM**, presentado su documento de identificación, suministrado información precisa, veraz y necesaria para contratación del servicio, que incluyen sin limitarse a datos personales, de contacto, demográficos y/o registros biométricos y/o cualquier otro mecanismo de identificación que **OPM** haya implementado, los cuales, serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos y de la información, prevista en <https://www2.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/>. En todo caso, podrá exigir a **EL USUARIO REMITENTE** y/o a **EL USUARIO DESTINATARIO** medios de identificación adicionales.
3. Acceder al servicio de Giro Postal ofrecido por **OPM**, sujetándose a lo dispuesto en el presente

instrumento y en la normatividad aplicable para tal efecto, dando estricto cumplimiento a las obligaciones contractuales adquiridas. La información falsa, inexacta, y/o errónea que no permitan a OPM ejercer una correcta identificación, la exonerará de cualquier tipo de responsabilidad que se derive de la no prestación del servicio contratado.

4. Pagar a **OPM** la tarifa correspondiente por la prestación del servicio contratado.
5. **EL CONTRATANTE** se obliga a que toda información que a partir de la fecha conozca de **OPM** y que no sea del dominio público, tiene carácter de reservada y confidencial y se obliga a no utilizarla para ningún objeto diferente a la de dar cumplimiento al presente contrato y solamente podrán ser entregada cuando obre solicitud emanada por autoridad judicial competente.
6. **EL CONTRATANTE** declaran que todos los giros a efectuarse por concepto de la celebración y/o la ejecución del presente contrato y/o sus Anexos se realizan con fondos provenientes de actividades lícitas y a su vez, declara que no hará uso del servicio contratado como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. En caso de que OPM o terceros llegasen a verse afectados por el cumplimiento a lo dispuesto en el presente numeral, **EL CONTRATANTE** deberá resarcir los daños y perjuicios derivados de tal incumplimiento. Igualmente, **EL CONTRATANTE** deberá prestar colaboración con las investigaciones que puedan adelantarse como consecuencia de su incumplimiento a lo previsto en el presente contrato.
7. Cumplir con todas las disposiciones legales que por el uso del Servicio de Giro Postal de Pago le correspondan, reconociendo que, es deber de los consumidores informarse respecto de la prestación de los servicios a contratar, las cuales **EL CONTRATANTE** declara conocer, así como sus deberes y derechos conforme a lo dispuesto en la ley 1369 de 2009, en la Resolución CRC 5050 de 2016 y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.

#### **OCTAVA. - DERECHOS DE LOS USUARIOS.**

Serán derechos de **EL USUARIO REMITENTE** los siguientes:

- 1.1. El secreto e inviolabilidad de la información, así como el respeto a la intimidad.
- 1.2. La neutralidad y confidencialidad de la información suministrada para el uso del Servicio, conforme a lo previsto en la ley y en el presente instrumento, especialmente en las obligaciones de **OPM**.
- 1.3. A remitir los giros postales gestionados por **OPM**, con observación a las condiciones de la prestación del servicio contemplados en la ley y en el presente contrato.
- 1.4. El servicio de giro postal será prestado por **OPM**, libre de cualquier tipo de discriminación.
- 1.5. Acceder a la información que sea necesaria, clara y oportuna sobre cualquier condición del Servicio previstas en el presente instrumento, en la ley 1369 de 2009, en el Resolución 5050 de 2016 y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.
- 1.6. Recibir indemnización ante la pérdida o la falta de entrega a **EL USUARIO DESTINATARIO** del giro.

- 1.7. Los demás previstos en la normatividad aplicable.
2. Serán derechos de **EL USUARIO DESTINATARIO** los siguientes:
  - 2.1. El secreto e inviolabilidad de la información, así como el respeto a la intimidad.
  - 2.2. La neutralidad y confidencialidad de la información suministrada para el uso del Servicio, conforme a lo previsto en la ley y en el presente instrumento, especialmente en las obligaciones de **OPM**.
  - 2.3. A recibir los giros postales enviados por **EL USUARIO REMITENTE**, con observación a las condiciones de la prestación del servicio contemplados en la ley y en el presente contrato.
  - 2.4. Acceder a la información que sea necesaria, clara y oportuna sobre cualquier condición del Servicio previstas en el presente instrumento, en la ley 1369 de 2009, en el Resolución 5050 de 2016 y/o de cualquiera de las normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan.
  - 2.5. A rechazar la recepción del giro aun cuando este haya sido remitido a su nombre.

**NOVENA. - CAUSALES DE INCUMPLIMIENTO DE OPM.** Serán causales de incumplimiento de **OPM**, las siguientes:

1. No prestar el servicio requerido por **EL CONTRATANTE** bajo el cumplimiento de las condiciones ofertadas y ofrecidas, y las condiciones propias de la prestación del servicio de conformidad con lo dispuesto en la normatividad aplicable.
2. No prestar el servicio contratado con calidad e idoneidad propias de la prestación del servicio de operador postal.
3. La no ejecución de las obligaciones a su cargo descritas en el presente instrumento y en la normatividad aplicable.

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

**DÉCIMA PRIMERA. - CAUSALES DE EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE OPM.** **OPM** no será responsable por el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio cuando dicho incumplimiento se presente en los siguientes eventos:

1. Cuando el incumplimiento en las condiciones de prestación del servicio postal se deba a fuerza mayor o caso fortuito.
2. Cuando medie investigación u orden de autoridad competente.
3. Cuando haya imprecisión en la información suministrada por **EL USUARIO REMITENTE** que induzca en error a **OPM**.
4. Cuando el usuario no haya presentado reclamación dentro del plazo máximo previsto en la normatividad aplicable.

**DÉCIMA SEGUNDA. - PROCEDIMIENTO Y TRÁMITE DE PQR'S Y SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN.** El procedimiento será el siguiente:

- a. Los usuarios del servicio Giros Nacionales que presta la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S., tienen derecho a presentar peticiones, quejas/reclamos o recursos y/o solicitudes de indemnización ante la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S., en forma verbal o escrita, a través de nuestra línea de atención telefónica \*611 marcando desde su móvil Claro, en nuestras oficinas físicas de atención al usuario, correo certificado, página Web o red social Facebook.
- b. La Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos y/o solicitudes de indemnización dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.
- c. Cuando la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. no resuelva a favor del usuario la petición, queja o solicitud de indemnización, que ha presentado el usuario, tiene derecho a presentar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, recurso de reposición para que sea revisado nuevamente por la operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. En caso de que la Operadora de Pagos Móviles de Colombia S.A.S. reitere su decisión de forma total o parcial en contra del cliente, la PQR o solicitud de indemnización será remitida dentro de los cinco días del término legal después de resuelta pqr o solicitud de indemnización para que la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- decida el recurso de apelación.
- d. Para efectos de la presentación de las PQR y de las solicitudes de indemnización, los usuarios deberán indicar, independientemente de la forma en que éstas sean presentadas, su nombre e identificación, la fecha de imposición del objeto postal, el nombre y dirección del remitente y del destinatario y los hechos en que se fundamenta la PQR o la solicitud de indemnización.
- e. Soluciones Postales: Por esta opción usted podrá registrar su petición, queja o reclamo y/o solicitud de indemnización alusivo a su servicio postal para lo cual se ha dispuesto del siguiente formato para su diligenciamiento. [Clic aquí](#)
- f. Seguimiento al estado de tu petición: Por esta opción consulte el estado de su solicitud, queja o reclamo digitando el número de radicado, CUN o el número de identificación. [Clic aquí](#)

**DÉCIMA TERCERA. - PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LA/FT/FPADM). EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** se obligan para con **OPM** a implementar las medidas tendientes a evitar que sus operaciones puedan ser utilizadas sin su conocimiento y consentimiento como instrumentos para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a estas actividades. **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** declaran que no se encuentra en ninguna de las listas restrictivas, vinculantes y otras de las establecidas a nivel nacional o internacional para el control de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Así mismo se responsabiliza ante **OPM** porque sus empleados, accionistas, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales y su revisor fiscal, tampoco se encuentren en dichas listas. **EL USUARIO REMITENTE Y/O DESTINATARIO** autorizan a: (i) revelar su información personal y de los negocios, en caso de ser requerida por una autoridad competente en Colombia como la Unidad de información y análisis financiero - UIAF o la fiscalía general de la nación y; (ii) a ser consultado en bases de datos. **EL USUARIO REMITENTE Y/O DESTINATARIO** se comprometen a actualizar la información suministrada a **OPM** anualmente o en un tiempo menor en caso de que ocurran cambios de las condiciones jurídicas y reputacionales de **EL USUARIO REMITENTE Y/O DESTINATARIO**. **OPM** podrá terminar de manera unilateral e inmediata la relación de negocio que se origina con la suscripción del presente contrato en caso

que **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** llegaren a ser: (i) condenado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y administración de recursos relacionados con dichas actividades (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la oficina de control de activos en el exterior – OFAC emitida por la oficina del tesoro de los estados unidos de norte américa, la lista de la organización de las naciones unidas, la lista del consejo de seguridad nacional de terroristas de estados unidos y de la Unión Europea y otras listas públicas, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de delitos de igual o similar naturaleza a los indicados en esta cláusula. **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO**, indemnizará y mantendrá libre de cualquier daño a **OPM** por cualquier multa o perjuicio que fueran probados y que sufra **OPM** por o con ocasión del incumplimiento por parte de **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** de las obligaciones que le apliquen en materia de prevención del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como cualquier reclamo judicial, extrajudicial y/o administrativo que autoridades competentes inicien en contra de **OPM**, por o con ocasión de dicho incumplimiento. De igual manera **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** se compromete a dar las explicaciones a que hubiere lugar originadas por el mencionado incumplimiento a **OPM** y a los terceros que éste le indique.

**DÉCIMA CUARTA. - RÉGIMEN APLICABLE.** El presente contrato se rige por la legislación colombiana que regula la materia, especialmente lo dispuesto en la Ley 1369 de 2009, por la Resolución CRC 5050 de 2016 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.

**DÉCIMA QUINTA. - ACEPTACIÓN DE LAS CLÁUSULAS.** **EL USUARIO REMITENTE Y DESTINATARIO** declaran haber leído, aceptado y entendido las cláusulas y artículos de este Contrato y se adhieren sin condicionamiento alguno a los términos y condiciones previstos en el mismo.