

CONDICIONES ESPECIALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Información general del operador postal:

Razón social	Domina Entrega Total S.A.S.
Nit	800.088.155 – 3
Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1772 de 10 de septiembre de 2010
Registro de Operadores Postales	R135

La mensajería expresa es un servicio público conforme al artículo 365 de la Constitución Política y su prestación se encuentra sometida a los principios de calidad, eficiencia y universalidad.

Debido al estado de emergencia económica, social y ecológica decretado en nuestro país y a la declaración del estado de emergencia sanitaria a causa del virus Covid-19, y con el fin de cumplir lo establecido por la resolución 5955 de 2020 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones *“Por la cual se suspenden, hasta el 31 de mayo de 2020, algunas disposiciones relacionadas con la prestación de servicios postales contenidas en la resolución CRC 5050 de 2016 y la resolución MinTIC 1552 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*, le informamos lo siguiente:

- **Cubrimiento:**

Domina Entrega Total S.A.S. ofrece cubrimiento a nivel nacional; servicio que presta directamente en las ciudades en donde tiene establecimientos de comercio y en los demás destinos a través de operadores postales con quienes tiene suscrito contratos de interconexión conforme a la Ley 1369 de 2009.

No obstante, la prestación de nuestro servicio estará sujeta a las diferentes restricciones y medidas implementadas por los entes municipales y departamentales, lo cual podrá incidir en el proceso de distribución y entrega de los objetos postales.

- **Puntos de atención y horario:**

CIUDAD	DIRECCION	Horario
Apartado	Cl. 92 No. 96 A 78 Barrio Manzanares (Apartado)	Lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.; sábados 09: a.m. hasta la 01:00 p.m.
Quibdó	Cra. 7 No. 25-64 L-001 Teléfono: 312.8916428	
Rionegro	Cra. 47 No. 47-34 Rionegro (Antioquia)	
Sincelejo	Cl. 32 No. 15-82 Local 1 Av. Alfonso Lopez	
Montería	Cl. 62 No. 11-61 Local La Castellana	
Villavicencio	Cl. 34 A No. 35-93 Barrio Barzal Villavicencio	
Neiva	Cl. 26 No. 8 C 23 Neiva (Huila)	
Barranquilla	Cra. 53 No. 55 667 LC 1	
Bucaramanga	Cl. 56 No. 30-60	
Tunja	Cl. 49 No. 1-31 L-110 Ed. San Fernando Tunja	
Medellin	Cra. 52 A No. 12-47 Guayabal	
Santa Marta	Cl. 23 No. 4-27 L-110 Edificio Centro Ejecutivo	
Cartagena	Cl. 30 No. 47 -06 L-8 Piso 2°	

Yopal	Cra. 29 18-03 CC EL HOGO Local 210
Valledupar	Cl 12 13-57 Barrio Obrero
Cali	Cra. 6 No. 20 91 Local 9 Cali
Buenaventura	Apto-local CL 4 5B 52 Predio 5 B 48 Buenaventura
Palmira	Cra. 28 No. 53-07 Palmira
Pasto	Cl. 19 No. 31 -31 Las cuadras
Tuluá	Cl. 38 B No. 20-47 Tuluá
Popayán	Cl. 14 No. 15-06
Bogotá	Cra. 97 No. 24 C 75 Bodega 26
Bogotá	Cl. 63 D 22 13 Barrio Siete de Agosto
Armenia	Cl. 30 No.44-80 Supermercado y Pasaje Ccial. San Diego Plaza Local 21
Manizales	Cl. 10 No. 24-89 Av. Centenario
Dosquebradas	Cra. 16Bis 29-164
Medellín	Cra. 76 #43 - 27

- **Tiempo estimado de entrega de los objetos postales:**

Destino	Número de días
Urbano	Máximo 3 días hábiles
Municipios cercanos	Máximo 4 días hábiles
Poblaciones lejanas	Máximo 8 días hábiles

Ciudades principales	Máximo 5 días hábiles
Demás destinos nacionales	Máximo 8 días hábiles

- Tarifas

Tiempo de Entrega	Destino	Cantidad de Productos								
		1-10	11-50	51-100	101-200	201-400	401-600	601-1000	1001-3000	3001-5000
8 horas urgente	Urbano	\$ 14,650	\$ 13,550	\$ 11,850	\$ 10,750	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600	\$ 9,600
	Área Metropolitana	\$ 18,050	\$ 15,750	\$ 12,950	\$ 11,950	\$ 10,750	\$ 10,750	\$ 10,750	\$ 10,750	\$ 10,750
24/48 Horas	Urbano	\$ 9,600	\$ 8,450	\$ 6,000	\$ 3,400	\$ 2,850	\$ 2,200	\$ 1,850	\$ 1,700	\$ 1,600
	Área Metropolitana	\$ 10,150	\$ 9,050	\$ 6,200	\$ 3,650	\$ 3,050	\$ 2,400	\$ 2,100	\$ 2,000	\$ 1,850
	Ciudades Principales	\$ 10,750	\$ 10,150	\$ 8,450	\$ 8,250	\$ 6,550	\$ 5,450	\$ 4,800	\$ 4,550	\$ 4,200
	Poblaciones Cercanas	\$ 11,850	\$ 10,750	\$ 7,350	\$ 6,000	\$ 4,900	\$ 4,100	\$ 3,500	\$ 3,200	\$ 3,000
Normal	Urbano	\$ 6,000	\$ 4,300	\$ 3,400	\$ 2,100	\$ 1,600	\$ 1,200	\$ 1,050	\$ 850	\$ 800
	Área Metropolitana	\$ 6,000	\$ 4,300	\$ 3,400	\$ 2,100	\$ 1,600	\$ 1,200	\$ 1,050	\$ 850	\$ 800
	Ciudades Principales	\$ 8,450	\$ 7,800	\$ 5,450	\$ 4,550	\$ 3,500	\$ 2,850	\$ 2,300	\$ 2,000	\$ 1,500
	Poblaciones Cercanas	\$ 7,900	\$ 6,800	\$ 4,800	\$ 2,300	\$ 1,700	\$ 1,300	\$ 1,150	\$ 1,050	\$ 950
	Regionales	\$ 12,950	\$ 9,600	\$ 6,550	\$ 5,100	\$ 4,100	\$ 3,050	\$ 2,500	\$ 2,200	\$ 1,850
	Poblaciones lejanas	\$ 12,950	\$ 9,600	\$ 6,550	\$ 5,100	\$ 4,100	\$ 3,050	\$ 2,500	\$ 2,200	\$ 1,850
	Trayectos Especiales	\$ 14,300	\$ 10,550	\$ 7,250	\$ 5,600	\$ 4,500	\$ 3,300	\$ 2,800	\$ 2,400	\$ 2,050

* Para cantidades superiores a 5.001 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será de seiscientos setenta y un pesos con cincuenta y un centavos (\$ 671,51) valor unitario, de acuerdo al artículo 3 de la Resolución 2567 de 2010

**El servicio de mensajería expresa de acuerdo a concepto emitido por la DIAN está excluido de IVA

- **Procedimiento y trámite de PQRS y solicitudes de indemnización**

Para conocer el procedimiento y trámites de las PQRS solicitudes de indemnización visite nuestra página Web, www.domina.com.co.

Debido a la emergencia sanitaria que enfrenta nuestro país, lo invitamos a interponer su PQRS o solicitud de indemnización en forma virtual, a través de nuestra página web o escribanos al correo electrónico domina@domina.com.co. También lo invitamos a seleccionar para la recepción de respuestas y notificaciones su correo electrónico.

En caso de que se presenten inconvenientes con la prestación del servicio, en primer lugar debe contactar a Domina S.A.S. a través de nuestra página web o escribiéndonos al correo electrónico domina@domina.com.co; en caso de no obtener respuesta o no estar conforme con la misma, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. Adicionalmente le informamos que los plazos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, recursos (PQRS) y las solicitudes de indemnización no han sido modificados.

- **Procedimiento para el rechazo del objeto postal**

Domina S.A.S. garantizará a sus usuarios destinatarios el ejercicio de su derecho de rechazo del objeto postal , aun cuando se encuentre a su nombre, de lo cual se dejará la respectiva constancia, así como de los motivos; sin necesidad de contar con una constancia por escrito.

- **Condiciones de entrega**

Domina S.A.S. realizará hasta dos intentos de entrega de su objeto postal, una vez se agoten dichos intentos de entrega usted tendrá un plazo de 15 días calendario, siguientes a la fecha de finalización del estado de emergencia sanitaria declarado mediante el artículo 1 de la resolución 385 de 2020, para reclamar en nuestras instalaciones dicho objeto postal, lo cual le será informado por medios físicos o electrónicos. Si el objeto postal no sea reclamado por usted dentro de este tiempo, este se considerará como no distribuible, caso en el cual daremos aplicación a lo dispuesto en el artículo 5.4.5.2. del capítulo 4 del título 5 de la resolución CRC 5050 de 2016.

- **Recolección a domicilio**

Domina recogerá, si es su elección, en su domicilio o dirección indicada por usted los objetos postales a distribuir, servicio que es gratuito siempre y cuando la cantidad de envíos sea superior a 50; de lo contrario este servicio tendrá un costo de \$ 11.900 si usted está ubicado en la ciudad en donde tenemos nuestros puntos de atención; o de \$ 13.800 si su domicilio corresponde a otro Municipio del Área metropolitana aledaño a estas ciudades. La solicitud de recolección puede realizarla comunicándose a los siguientes números telefónicos:

CIUDAD	TELEFONO
Apartadó	8283701
Quibdó	430 20 20 Ext. 4500
Rionegro	(4) 4481042
Sincelejo	4302020 Ext: 4198 – 3022632697
Montería	(4) 7890392 Ext: 4413
Villavicencio	(8) 6836748 Ext: 4412
Neiva	(8) 8666825 Ext: 4411-3023330601

Barranquilla	3042465050-3017095991
Bucaramanga	430 20 20 Ext: 4415-3206951646
Tunja	(2) 2326767
Medellin	(4) 4302020
Santamarta	3007681948
Cartagena	(4)4302020
Yopal	(4) 4302020
Valledupar	3005111326
Cali	(2) 3828340-2113
Buenaventura	(2) 2416724
Palmira	(2) 3828340 Ext:2129
Pasto	(2) 7364776
Tuluá	(2) 2326767
Popayán	(2) 8368316
Bogotá	(1) 4842280
Bogotá	(1) 4842280
Armenia	(6)7362573
Manizales	(6)8830231Ext. 8104
Dosquebradas	(6) 3264630
Medellín	(4) 4302020

Esta recolección a domicilio será programada de acuerdo a nuestra capacidad y disponibilidad, lo cual le será informado previamente.