



## CONDICIONES ESPECIALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Información general del operador postal:

<b>Razón social</b>	Domina Entrega Total S.A.S.
<b>Nit</b>	800.088.155 – 3
<b>Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</b>	1772 de 10 de septiembre de 2010
<b>Registro de Operadores Postales</b>	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
<b>8 horas urgente</b>	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
<b>24/48 Horas</b>	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
<b>Normal</b>	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](http://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](mailto: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](mailto: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: 4411-302333060

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.