



CONDICIONES GENERALES 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.

a. Contrato:

Para conocer el modelo de nuestro contrato de prestación de servicio de mensajería expresa, visite nuestra página Web **www.domina.com.co** o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de Domina Entrega Total.

b. Parámetros y niveles de calidad del servicio.

• Cubrimiento:

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

• Recolección a domicilio:

Domina recogerá, si es su elección, en la 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 Medellín, Bogotá, Cali, Pereira, Manizales o Armenia; o de \$ 13.800 si su domicilio corresponde a otro Municipio del Área metropolitana aledaña 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 | 30 20 20 Ext: 4415-3206951646 |
| Tunja | (2) 2326767 |
| Medellin | (4) 4302020 |
| Santamarta | 3007681948 |
| Cartagena | (4)4302020 |
| Yopal | (4) 4302020 |
| Valledupar | 3005111326 |

| CIUDAD | TELEFONO |
|--------------|----------------------|
| 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 |

Los envíos deben llegar a nuestras instalaciones cerrados y acompañados de un listado u orden para verificar la conformidad de lo recibido.

Si desea que Domina Entrega Total S.A.S. realice el proceso de alistamiento adicional como rotulado, empaque en sobre o bolsa plástica, plegada, entre otros; estos servicios tienen un costo adicional, el cual no hacen parte de la tarifa mínima establecida por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones – CRC.

• **Tiempos de entrega:**

La distribución certificada de los objetos postales se realizará dentro de los siguientes tiempos dependiendo del origen y el destino:

| 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 |

c. Tarifas

| | | Cantidad de Productos | | | | | | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Tiempo de Entrega | Destino | 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.

d. Lista de los objetos postales prohibidos:

Son objetos postales prohibidos aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, sanidad pública, utilidad general y de protección a los servicios postales. Conforme al numeral 14.3. del artículo 14 de la Resolución 3038 de 2011, los usuarios deben abstenerse de enviar los siguientes objetos postales:

- Objetos cuyo transporte esté prohibido por la Ley;
- Objetos cuya importación o circulación esté prohibida en el país destino;
- Objetos que, por su naturaleza o embalaje, pongan en peligro a los empleados de los servicios postales o al público en general, o que puedan ensuciar o dañar otros objetos postales, o los equipos del operador;
- Animales vivos;
- El envío de papel moneda, títulos valores de cualquier tipo pagaderos al portador, platino, oro, plata, piedras preciosas, joyas y otros objetos de valor o similar naturaleza, que no se envíen asegurados. La prohibición del envío de papel moneda no opera en la admisión de dinero por parte del operador de servicios postales de pago que suministre esta clase de servicios a sus usuarios.
- Los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de un delito;
- Los objetos que se determinen en convenios internacionales de los cuales Colombia sea signataria.

e. Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario

| 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) | |

| CIUDAD | DIRECCION | HORARIO |
|---------------|---|---|
| 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° | <p>Lunes a viernes 08:00 a.m. hasta las 05:00 p.m.; sábados 09: a.m. hasta la 01:00 p.m.</p> |
| 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 | |

f. Número de la línea de Atención al usuario y de la página web

• Línea de atención al cliente.

Domina cuenta con un área a nivel nacional de Servicio al Cliente, a través de la cual se reciben, procesan y gestionan todas las peticiones, quejas, reclamos o recursos y solicitudes de indemnización de nuestros clientes; garantizando así una respuesta oportuna y satisfactoria.

Nuestra línea de atención es (574) 4302020 opción 1.

• Correo electrónico.

domina@domina.com.co

• Página Web

Domina S.A.S. otorga un usuario y una clave de acceso, a solicitud del remitente o destinatario, para que por medio de la página Web, **www.domina.com.co**, pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

g. Procedimiento y trámite de PQRS y solicitudes de indemnización

Para conocer el procedimiento y trámites de las PQR S o solicitudes de indemnización visite nuestra página web, **www.domina.com.co**, o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de Domina Entrega Total.

h. Metas y mediciones

Niveles De Atención Al Usuario

| Parámetros para disminuir los niveles de inconformidad en atención a usuarios | Meta | Medición |
|--|------|----------|
| El porcentaje de llamadas en rutadas hacia la línea gratuita de atención que son completadas exitosamente | 95% | 92% |
| El porcentaje de llamadas en las que el tiempo de espera para atención es inferior a treinta (30) segundos | 80% | 76% |
| El porcentaje de usuarios que optaron por atención personalizada y colgaron antes de ser atendidos. | 10% | 12% |

| Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios | Porcentaje |
|--|--|
| Incumplimiento en tiempo de entrega | 87% sobre el 100% de total de las quejas recibidas |
| Incumplimiento reexpedición | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |

| | |
|---|---|
| Pérdida del objeto postal | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Avería del objeto postal | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Expoliación del objeto postal | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Deficiencia en atención al usuario | 13% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Negación de petición, queja, recurso o solicitud de indemnización | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |
| Otros | 0% sobre el 100% del total de las quejas recibidas |

i. Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio:

| | |
|--------------------|------------------------|
| Dirección | Carrera 13 No. 27 – 00 |
| Teléfono | (1) 5920400 |
| Línea nacional | 018000910165 |
| Correo electrónico | contactenos@sic.gov.co |
| Página Web | www.sic.gov.co |