

## TEMPO EXPRESS S.A.S.

- Licencia otorgada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, mediante Resolución No. 003001 del 16 de Diciembre de 2.009.
- Inscrita en el Registro de Operadores Postales, bajo el No. RPOSTAL0098 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

### CONDICIONES DEL SERVICIO DE REPARTO

Ley 1369 del 30 de Diciembre de 2009 (Artículo 28 Numeral 2): Someterse a las condiciones de prestación del servicio postal contratado, con la condición de que hayan sido expresa y ampliamente divulgadas por el Operador de servicios Postales.

**1. Tipo de Servicio.** De conformidad con lo consagrado en el artículo 1º de la Ley 1369 de Diciembre 30 de 2009, el Servicio Postal es "Un Servicio Público en los términos del Artículo 365 de la Constitución Política". Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida ésta última, como el acceso progresivo a la población en todo el Territorio Nacional.

La Ley 1369 de 2.009 en sus artículos 25 y 26 consagra cuales son los Derechos de los Usuarios Remitentes y los Derechos de los Usuarios Destinatarios y la Comisión de Regulación en Comunicaciones "C.R.C." mediante Resolución No. 3038 de 2.011, estableció el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Postales.

**2. Tarifa.** La Comisión de Regulación en Comunicaciones "C.R.C." es la entidad encargada de establecer el piso tarifario para el servicio que se ofrece, el cual para la vigencia del año 2.011 se encuentra en **Cuatrocientos Diez Pesos M/CTE. (\$410, 00)** para la distribución masiva, entendiéndose que el servicio de presta en el área urbana.

La tarifa para la distribución de objetos postales en poblaciones (aledañas, intermedias y lejanas) y sector rural, no están enmarcados en la regulación de la Comisión de Regulación en Comunicaciones “C.R.C.”, por lo cual se prestará con una tarifa diferencial, en atención a los sobrecostos en que se incurra y el grado de dificultad en el acceso del destino.

La tarifa piso establecida en las disposiciones legales, prevalece sobre las tarifas y fórmulas operativas acordadas en contratos suscritos con anterioridad entre el Operador Postal y el Usuario.

**3. Recolección:** Si el usuario requiere del servicio de recolección en su domicilio y/o sede, este se prestará de manera gratuita, para lo cual el cliente deberá solicitar la recolección de su mercancía con cuatro (4) horas de antelación, a nuestros teléfonos (5) 6622900 – 6628355 de la sede principal en la ciudad de Cartagena (Bolívar) o en nuestras respectivas agencias (ver los números de teléfono en nuestra página WEB).

**4. Horario de Atención al Público:** En nuestra sede principal de la Diagonal 21 A No. 48 – 83 Avenida Buenos Aires del Barrio Bosque de la ciudad de Cartagena (Bolívar) se atiende de Lunes a Viernes en horario continuo de 08:00 a 18:00 horas y los días Sábados de 08:00 a 12:00 horas.

**5. Imágenes e Informes de Gestión:** Todo proceso de distribución de Objetos Postales finaliza con el acopio de imágenes o la disposición de ellas en nuestra página [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com) desde donde pueden ser visualizadas e impresas por nuestros usuarios.

Si nuestro cliente lo prefiere, las imágenes le serán enviadas en medio digital con mecanismos de búsqueda de fácil manejo.

**6. Servicios o Procesos Adicionales:** De conformidad con el Inciso final del Parágrafo Único del Artículo 12 de la Ley 1369 de 2.009, todos los servicios diferentes a la recepción, clasificación, transporte y entrega de los objetos postales, **se consideran servicios adicionales** y no hacen parte de la tarifa mínima determinada por la Comisión de Regulación en Comunicaciones “C.R.C.”, por lo cual serán cobrados de manera independiente.

## 7. Características Básicas de la Entrega.

- a) La entrega se cumple bajo prueba de entrega codificada y sistematizada donde se obtiene la firma de algún residente, con indicación de fecha y hora. Cuando el llamado no sea atendido o el inmueble se encuentre solo, el mensajero tomará todos los particulares del sitio y, de ser posible, el número serial de un contador de servicio público. El comprobante respectivo queda disponible en nuestro sitio [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com) donde puede verlo, descargarlo e imprimirlo. Para grandes volúmenes, se consolidará en un CD con todas las imágenes de su proceso.
- b) Los objetos postales que por causas ajenas no puedan ser entregados a su destinatario, le serán devueltos al remitente, indicando el tipo de causal de devolución que impidió la entrega efectiva.
- c) Si devuelto el objeto postal por dirección deficiente y nuestra Empresa establece un nuevo sitio de entrega, se lo avisará al remitente y podrá cursar nuevamente el envío a la nueva ubicación, implicando nuevo importe tarifario más el costo por el servicio de telemercadeo.
- d) En los conjuntos habitacionales donde el repartidor no puede llegar a las viviendas, hace la entrega en la portería con la firma y/o nombre del vigilante y número de placa e identificación posible en el lugar.

## 8. Términos y Condiciones de la Entrega.

- a) Los tiempos y términos de entrega son de 24 horas hábiles (Tres días) para la entrega corriente dentro del perímetro urbano; de 32 horas hábiles (Cuatro días) para poblaciones cercanas e intermedias y de 48 horas hábiles (Seis días) para poblaciones lejanas. (Ver cuadro explicativo en tarifas)
  - **Disponemos de servicios muy rápidos e inmediatos que pueden precisarse en la escala tarifaria incorporada a estas condiciones.**
- b) Cada envío de correspondencia es amparado por una **Orden de Servicio** cuyo número aparecerá en cada una de las pruebas de entrega y será

individualmente identificada por un código de barras que lo ubica dentro del proceso.

- c) La Empresa no se hace responsable por el daño, retención o decomiso que las autoridades puedan hacer de objetos de prohibido uso o movilización, tales como dinero, sustancias peligrosas, drogas sicoactivas, explosivos y/o radiactivos o cualquier otro componente que ofrezca riesgos para la salud o el entorno o cuyo uso viole la ley o los reglamentos de la Unión Postal Universal.
- d) La Empresa no asume responsabilidad alguna por contenidos ocultos que no hayan sido previamente declarados y pactados, pues debe entenderse que el contenido de la pieza postal goza del sigilo, privacidad, inviolabilidad y de la reserva que señala la legislación y sobre lo cual, La Mensajería Expresa no tiene postulación o derecho alguno.
- e) Entendiéndose que el servicio reglado por la Comisión de Regulación en Comunicaciones "C.R.C." es urbano o de nivel local y que el sitio de admisión de los Objetos Postales es la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C., en donde queda nuestra sede principal y/o en cada una de las oficinas de nuestras agencias. Los informes de gestión, resultados y devoluciones, se dan dentro del mismo entorno y tienen la misma cobertura.

Los reenvíos que deban surtirse a sitio o ciudad diferente a aquella en donde inicialmente fue recibido el objeto postal para su entrega, por efecto de su incurabilidad, serán costeados por el remitente (INTERCONEXION). Al respecto, ordena el Parágrafo del Artículo 5º la Resolución No. 2567 de 2.010 expedida por la Comisión de Regulación en Comunicaciones "C.R.C.": "Para efectos de la aplicación de la tarifa mínima de interconexión establecida en la presente resolución, el Operador Interconectado deberá entregar los Objetos Postales Masivos al Operador Interconectante en el centro principal de clasificación en la zona geográfica dentro de la cual se encuentre el destinatario, o en el punto que los Operadores acuerden. "

- f) Se entiende como unidad postal destinada al servicio, todo sobre, paquete, factura o tarjeta, rotulado y con dirección de entrega, cuyo peso no exceda de 50 gramos.

- g) La vigilancia, control y cumplimiento de la normatividad Postal estipulada por la ley 1369 del 2009, está reservada al Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, quien la ejerce a través de la Sub-Dirección Postal y de las comisiones de Inspección y Control que se desplazan por todo el País.
- h) Cuando el Usuario vea lesionados sus derechos y sea desatendido en sus reclamaciones, puede encausar su queja a la Sub-Dirección Postal ubicada en el Edificio Murillo Toro de Bogotá - Carrera 7 Calles 12 y 13.

## 9. Peticiones, Quejas y Reclamos.

- a) El usuario puede presentar los reparos o reclamaciones que considere lesivos a sus intereses, en nuestra sede principal localizada en la Diagonal 21 A No. 48 – 83 Avenida Buenos Aires del Barrio Bosque de la Ciudad de Cartagena (Bolívar), o en nuestros teléfonos (5) 6622900 – 6628355 o en el correo [calidad@tempoexpress.com](mailto:calidad@tempoexpress.com) y la Empresa lo satisfecerá de manera formal y escrita en el término máximo de 15 días.
- b) Si su queja no fuere debidamente atendida o resuelta en esta instancia, el Usuario puede utilizar los recursos de reposición y en subsidio el de apelación, refiriéndola a la Dirección de Comunicaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Edificio Murillo Toro - Carrera 7 entre calles 12 A y 13 de la ciudad de Bogotá.

## 10. Responsabilidad e Indemnizaciones.

- a) El Literal f (i) (ii) del Numeral 3º del Artículo 25 literales de la Ley 1369 de 2.009 establece: “En el servicio de mensajería expresa, la indemnización por pérdida, expoliación o avería, será de **cinco (5) veces** el valor de la tarifa pagada por el usuario, hasta un máximo de un (1) salario mínimo mensual legal vigente, más el valor asegurado del envío”.
- b) En efecto, cuando se den y demuestren estas circunstancias y el usuario remitente presente su reclamación dentro del término de diez (10) días calendario, contados a partir de la recepción del Objeto Postal por parte del Operador Postal, de manera escrita, la empresa procederá al pago de los valores determinados por la ley, dentro de un término no mayor a 30 días. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 32 de la Ley 1369 de 2.009.

## 11. Áreas Restringidas.

En estricto cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 48 de la Ley 1369 de 2.009, **TEMPO EXPRESS S.A.S** no permite el acceso a sus **Áreas de Logística Postal** a personas que no pertenezca a la logística del operador. Las instalaciones del operador postal sólo podrán ser registradas mediante orden judicial o por autoridades policivas en cumplimiento de sus funciones, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Esta disposición es de obligatorio cumplimiento y primará sobre cualquier acuerdo o cláusula contractual, que se haya firmado con anterioridad a la expedición de la Nueva Ley Postal (Ley 1360 de 2.009), en el cual se hubiere establecido de manera impositiva el acceso de auditores y/o representantes del generador de correo a las áreas de logística de nuestra Empresa.

## 12. Actos Notificatorios. Cartas Copias.

- a) Como Operadores Postales y titulares de una concesión otorgada por el Estado, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en atención a lo dispuesto en el Artículo 29 de la Ley 794 de 2003, por medio de la cual se modificó el Artículo 315 del Código de Procedimiento Civil, se autoriza a las Empresas de Mensajería para cumplir los actos notificatorios de carácter judicial, mediante una copia firmada por el destinatario y/o una constancia expedida por la Mensajería que la cumplió .
- b) Dichos actos tienen valor jurídico dentro de cualquier proceso judicial y deben cumplirse en términos perentorios; regresando al remitente la copia documental con todas las formalidades de la entrega. – Puede cumplirse en ocho horas hábiles.

## 13. Tarifas, Servicios y Cobertura

Para el año 2.011 **Tempo Express S.A.S.**, ofrece la siguiente cobertura y se establecen las siguientes tarifas, de conformidad con el tipo de servicio que se ofrece:

**a) Distribución de Objetos Postales Masivos.**

Cantidad de Sobres	Urbano	Poblaciones Cercanas	Poblaciones Lejanas
De 1 a 10	\$2420	\$4235	\$5269
De 11 a 20	\$1760	\$3795	\$4719
De 21 a 50	\$1210	\$2299	\$2849
De 51 a 100	\$979	\$1969	\$2475
De 101 a 500	\$759	\$1595	\$1969
De 501 a 5000	\$649	\$1056	\$1369
mas de 5000	\$495	\$935	\$1155

**b) Transporte y Distribución de Notificaciones Judiciales.**

Cantidad de Sobres	Urbano	Poblaciones Cercanas	Poblaciones Lejanas
De 1 en adelante	\$7.000	\$9.000	\$11.000

**c) Transporte y Distribución de PQR ´S PLUS.**

Cantidad de Sobres	Urbano	Poblaciones Cercanas	Poblaciones Lejanas
De 1 en adelante	\$2.700	\$5.400	\$7.500

**d) Mensajeros Motorizados.**

Servicio	Valor
Mensajero Motorizado día.	\$72.259
Mensajero Motorizado Mensual.	\$1 789.535

- e) **Empaque y Alistamiento de Correspondencia.** Comprende actividades independientes como: embalaje, plegado, empaque, grapado, ensobrado, rotulado e impresión y pegado de guía.

Servicio	Valor
Empaque simple	\$80
Empaque hasta con 3 actividades.	\$100

- f) **Otros Servicios.**

Servicio	Valor
Impresión simple en hoja carta	\$100
Actualización base de datos. Digitación Registro	\$70
Telemercadeo. Valor por llamada.	\$200

Las estipulaciones tarifarias se modifican anualmente con el mismo porcentaje que incrementa el Salario Mínimo legal decretado por el Gobierno.

La reglamentación que antecede, está sometida a la revisión del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones quien podrá enmendarlo o revocarlo.

Las formas, términos y estipulaciones consignadas en este reglamento, tienen su fundamento legal en las disposiciones contenidas en Ley 1369 de 2.009, en especial en el Literal C del Artículo 4 y a las postulaciones que en materia de derechos consigna la misma ley en sus Artículos 18, Artículo 24 Numeral 6 Literal a., y del Artículo 28 Numeral 2 sobre el sometimiento del usuario a las condiciones de prestación del servicio divulgadas por el Operador Postal.

**CARLOS EDUARDO ROJAS BAQUERO.**  
**Representante Legal (S).**