

**CONDICIONES GENERALES DE RESTACIÓN DEL SERVICIO DE  
MENSAJERÍA EXPRESA**

|   |   |
|---|---|
| Razón social  | <b>TEMPO EXPRESS S.A.S.</b>                 |
| Nit. No.  | <b>806.005.329 – 4</b>                      |
| Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | <b>RESOLUCIÓN No. 000576 DE ABRIL 2.012</b> |
| Registro de Operadores Postales   | <b>RPOSTAL-0271</b>                         |

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.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com) o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de TEMPO EXPRESS S.A.S.

**b. Parámetros y niveles de calidad del servicio:****• Cubrimiento:**

TEMPO EXPRESS 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.

**• Recolección a domicilio:**

TEMPO EXPRESS S.A.S., recogerá el producto si el cliente lo solicita, en su domicilio o dirección indicada, este es un servicio que es gratuito siempre y cuando la cantidad de envíos sea superior a 100 objetos postales.

En caso de tratarse de cantidades inferiores la recolección tendrá un costo adicional, el cual se informará al cliente en atención a la distancia del sitio donde se deba programar dicha recolección. La solicitud de recolección puede realizarla

comunicándose a los siguientes números telefónicos y/o mediante correo electrónico:

| CIUDAD        | TELÉFONOS                  | CORREO ELECTRÓNICO   |
|---------------|----------------------------|--|
| Cartagena     | 3205317575 - 3176486039    | <a href="mailto:jessica.ahumada@tempoexpress.com">jessica.ahumada@tempoexpress.com</a>           |
| Bogotá        | 3176423152 - 3205317595    | <a href="mailto:carlos.rojas@tempoexpress.com">carlos.rojas@tempoexpress.com</a>                 |
| Bogotá Sur    | 3175152328 - 3205496101    | <a href="mailto:carlos.mosquera@tempoexpress.com">carlos.mosquera@tempoexpress.com</a>           |
| Bogotá Suba   | 3173669387 - 3125612450    | <a href="mailto:martha.reyes@tempoexpress.com">martha.reyes@tempoexpress.com</a>                 |
| Bogotá Centro | 3223483546 - 3126053813    | <a href="mailto:angela.castro@tempoexpress.com">angela.castro@tempoexpress.com</a>               |
| Barranquilla  | 3157548652 - 3205318802    | <a href="mailto:javier.guzman@tempoexpress.com">javier.guzman@tempoexpress.com</a>               |
| Santa Marta   | 3163822159 - 3205317605    | <a href="mailto:santamarta@tempoexpress.com">santamarta@tempoexpress.com</a>                     |
| Riohacha      | 3163819717 - 3205318795    | <a href="mailto:yulis.maestre@tempoexpress.com">yulis.maestre@tempoexpress.com</a>               |
| Valledupar    | 3163822145 - 3205318801    | <a href="mailto:valledupar@tempoexpress.com">valledupar@tempoexpress.com</a>                     |
| Sincelejo     | 3205317542 - 3163822124    | <a href="mailto:operacionessincelejo@tempoexpress.com">operacionessincelejo@tempoexpress.com</a> |
| Montería      | 3163819792 - 3205419549    | <a href="mailto:guillermo.tabo@tempoexpress.com">guillermo.tabo@tempoexpress.com</a>             |
| San Andrés    | 3174344177 - 3205317601    | <a href="mailto:sanandres@tempoexpress.com">sanandres@tempoexpress.com</a>                       |
| Bucaramanga   | 3164543511 - 3205318807    | <a href="mailto:bucaramanga@tempoexpress.com">bucaramanga@tempoexpress.com</a>                   |
| Cúcuta        | 3205317586 - 3163819745    | <a href="mailto:cucuta@tempoexpress.com">cucuta@tempoexpress.com</a>                             |
| Cali          | 3174028395 - 3205316308    | <a href="mailto:cali@tempoexpress.com">cali@tempoexpress.com</a>                                 |
| Tunja         | 3176678159 - 3205318809    | <a href="mailto:tunja@tempoexpress.com">tunja@tempoexpress.com</a>                               |
| Villavicencio | 3168302581 - 3144491982    | <a href="mailto:yiseth.gomez@tempoexpress.com">yiseth.gomez@tempoexpress.com</a>                 |
| Arauca        | 3173669305                 | <a href="mailto:arauca@tempoexpress.com">arauca@tempoexpress.com</a>                             |
| Yopal         | 3175179073                 | <a href="mailto:yopal@tempoexpress.com">yopal@tempoexpress.com</a>                               |
| Manizales     | 3167445565 - 3144497028    | <a href="mailto:manizales@tempoexpress.com">manizales@tempoexpress.com</a>                       |
| Armenia       | 3164530224                 | <a href="mailto:armenia@tempoexpress.com">armenia@tempoexpress.com</a>                           |
| Pereira       | 3174315071 - 3144491949    | <a href="mailto:pereira@tempoexpress.com">pereira@tempoexpress.com</a>                           |
| Ibagué        | 3153766843 -<br>3142165044 | <a href="mailto:ibague@tempoexpress.com">ibague@tempoexpress.com</a>                             |
| Medellín      | 3218866268                 | <a href="mailto:medellin@tempoexpress.com">medellin@tempoexpress.com</a>                         |

\*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 TEMPO EXPRESS 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                    | D*+24 Horas**  |
| Municipios Cercanos       | D+48 Horas**   |
| Poblaciones Lejanas       | D+48 Horas**   |
| Ciudades Principales      | D+48 Horas**   |
| Demás Destinos Nacionales | D+48 Horas**   |

\* **D:** Fecha de imposición del objeto postal, esto es el día de recepción del objeto postal en las instalaciones de TEMPO EXPRESS S.A.S.

\*\* Estas son horas se deben entender cómo horas hábiles.

**c. Tarifas:**

**MENSAJERIA EXPRESA MASIVA**

| Tipo de Cubrimiento  | Tarifa-Rango     | Tipos de Entrega | Incluye                                      |
|----------------------|------------------|------------------|--|
| <b>Urbano</b>        | 564,34 - 1.023,5 | 48 Horas         | Recolección Diaria<br>Registro de Envíos     |
| <b>Rural</b>         | 564,34 - 1.380   | 72 Horas         | Recibo de admisión o guías<br>Curso de Envío |
| <b>Regional</b>      | 1.840 - 2.875    | 72 Horas         | Pruebas de Entrega<br>(Certificado)          |
| <b>Nacional</b>      | 4.140 - 5.520    | 72 Horas         | Sistema Informático de Datos                 |
| <b>Interconexión</b> | 489,87           | 72 Horas         |  |

**MENSAJERIA EXPRESA NORMAL**

| Tipo de Cubrimiento | Tarifa  | Tipos de Entrega | Incluye                                      |
|---------------------|---------|------------------|--|
| <b>Urbano</b>       | \$3.680 | 24 Horas         | Recolección Diaria<br>Registro de Envíos     |
| <b>Rural</b>        | \$7.360 | 48 Horas         | Recibo de admisión o guías<br>Curso de Envío |
| <b>Regional</b>     | \$7.360 | 48 Horas         | Pruebas de Entrega<br>(Certificado)          |
| <b>Nacional</b>     | \$7.935 | 48 Horas         | Sistema Informático de Datos                 |

**MENSAJERIA EXPRESA ENTREGA INMEDIATA**

| Tipo de Cubrimiento | Tarifa   | Tiempos de Entrega | Incluye                                      |
|---------------------|----------|--------------------|--|
| <b>Urbano</b>       | \$13.640 | Inmediata          | Recolección Diaria<br>Registro de Envíos     |
| <b>Rural</b>        | \$27.280 | Inmediata          | Recibo de admisión o Guías<br>Curso de Envío |
| <b>Regional</b>     | \$26.400 | Inmediata          | Pruebas de Entrega<br>(Certificado)          |
| <b>Nacional</b>     | \$33.000 | Inmediata          | Sistema Informático de Datos                 |

**NOTIFICACIONES EN LINEA**

| Tipo de Cubrimiento  | Tarifa   | Tipos de Entrega | Incluye   |
|--|----------|------------------|---|
| <b>Urbano</b>  | \$6.500  | 72 Horas         | Recolección Diaria<br>Registro de Envíos        |
| <b>Rural</b>   | \$12.400 | 7 Días Hábiles   | Recibo de admisión o<br>Guías<br>Curso de Envío |
| <b>Regional</b>  | \$17.000 | 7 Días Hábiles   | Pruebas de Entrega<br>(Certificado)             |
| <b>Publicación, Edictos y Avisos en Periódicos de Circulación Nacional</b> |          |                  | Sistema Informático de Datos                    |

Para cantidades superiores a 6.000 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será de Quinientos Sesenta y Cuatro Pesos con Treinta y Cuatro Centavos M/CTE. (\$ 564,34) 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 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 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:**

| <b>CIUDAD</b> | <b>DIRECCIÓN</b>                         | <b>TELÉFONO S</b>        | <b>CORREO ELECTRÓNICO</b>  |
|---------------|--|--------------------------|--|
| Cartagena     | Diag. 21A No. 48 - 83 Barrio Bosque      | 3205317575<br>3176486039 | <a href="mailto:jessica.ahumada@tempoexpress.com">jessica.ahumada@tempoexpress.com</a>           |
| Bogotá        | Cra 25 No. 68 – 78 Barrio Alcázares      | 3176423152<br>3205317595 | <a href="mailto:carlos.rojas@tempoexpress.com">carlos.rojas@tempoexpress.com</a>                 |
| Bogotá Sur    | Calle 46 Sur No. 22B - 25 Santa Lucía    | 3175152328<br>3205496101 | <a href="mailto:carlos.mosquera@tempoexpress.com">carlos.mosquera@tempoexpress.com</a>           |
| Bogotá Suba   | Carrera 97 No. 133A - 06 La Chucua       | 3173669387<br>3125612450 | <a href="mailto:martha.reyes@tempoexpress.com">martha.reyes@tempoexpress.com</a>                 |
| Bogotá Centro | Carrera 10 No. 14 - 78 Centro            | 3223483546<br>3126053813 | <a href="mailto:angela.castro@tempoexpress.com">angela.castro@tempoexpress.com</a>               |
| Barranquilla  | Carrera 41 No. 58 - 93 Recreo            | 3157548652<br>3205318802 | <a href="mailto:javier.guzman@tempoexpress.com">javier.guzman@tempoexpress.com</a>               |
| Santa Marta   | Carrera 16 No. 6 - 68 Barrio 20 de Julio | 3163822159<br>3205317605 | <a href="mailto:santamarta@tempoexpress.com">santamarta@tempoexpress.com</a>                     |
| Riohacha      | Calle 15 No. 12A - 06 El Libertador      | 3163819717<br>3205318795 | <a href="mailto:yulis.maestre@tempoexpress.com">yulis.maestre@tempoexpress.com</a>               |
| Valledupar    | Calle 13 No. 13-64 Barrio Obrero         | 3163822145<br>3205318801 | <a href="mailto:valledupar@tempoexpress.com">valledupar@tempoexpress.com</a>                     |
| Sincelejo     | Carrera 18 No. 28A - 03 Barrio Corea     | 3205317542<br>3163822124 | <a href="mailto:operacionessincelejo@tempoexpress.com">operacionessincelejo@tempoexpress.com</a> |
| Montería      | Calle 48 No. 2 - 120                     | 3163819792               | <a href="mailto:guillermo.tabo@tempoexpress.com">guillermo.tabo@tempoexpress.com</a>             |

|               |   |                          |  |
|---------------|---|--------------------------|--|
|               | Piso 2 Laureles II  | 3205419549               |  |
| San Andrés    | Av. Duarte Blum -<br>Centro Comercial<br>Unisanandrés Local<br>11 | 3174344177<br>3205317601 | <a href="mailto:sanandres@tempoexpress.com">sanandres@tempoexpress.com</a>       |
| Bucaramanga   | Carrera 22 No. 51A-<br>56 Piso 1<br>Nuevo Sotomayor               | 3164543511<br>3205318807 | <a href="mailto:bucaramanga@tempoexpress.com">bucaramanga@tempoexpress.com</a>   |
| Cúcuta        | Calle 5 No. 7E-56<br>Quinta Oriental                              | 3205317586<br>3163819745 | <a href="mailto:cucuta@tempoexpress.com">cucuta@tempoexpress.com</a>             |
| Cali          | Carrera 37A No. 5B 2<br>- 16 San Fernando                         | 3174028395<br>3205316308 | <a href="mailto:cali@tempoexpress.com">cali@tempoexpress.com</a>                 |
| Tunja         | Carrera 9 No. 14 - 39<br>San Laureano                             | 3176678159<br>3205318809 | <a href="mailto:tunja@tempoexpress.com">tunja@tempoexpress.com</a>               |
| Villavicencio | Calle 15 No. 12B-32<br>El Estero                                  | 3168302581<br>3144491982 | <a href="mailto:yiseth.gomez@tempoexpress.com">yiseth.gomez@tempoexpress.com</a> |
| Arauca        | Cra. 23 x Calle 17<br>Loc 4 Santa Teresita                        | 3173669305               | <a href="mailto:arauca@tempoexpress.com">arauca@tempoexpress.com</a>             |
| Yopal         | Carrera 20 No. 5 - 69<br>Centro                                   | 3175179073               | <a href="mailto:yopal@tempoexpress.com">yopal@tempoexpress.com</a>               |
| Manizales     | Av. 19 No. 7B-119<br>Campohermoso                                 | 3167445565<br>3144497028 | <a href="mailto:manizales@tempoexpress.com">manizales@tempoexpress.com</a>       |
| Armenia       | Calle 6 Norte No. 17-<br>86 Los Profesionales                     | 3164530224               | <a href="mailto:armenia@tempoexpress.com">armenia@tempoexpress.com</a>           |
| Pereira       | Calle 16Bis No. 17 -<br>17 Local 10<br>Travesuras                 | 3174315071<br>3144491949 | <a href="mailto:pereira@tempoexpress.com">pereira@tempoexpress.com</a>           |
| Ibagué        | Calle 44Bis No. 2 -<br>55 Piedra Pintada<br>Baja                  | 3153766843<br>3142165044 | <a href="mailto:ibague@tempoexpress.com">ibague@tempoexpress.com</a>             |
| Medellin      | Calle 44 No. 51 – 21<br>– Local 105 Centro                        | 3218866268               | <a href="mailto:medellin@tempoexpress.com">medellin@tempoexpress.com</a>         |

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

- **Línea de atención al cliente.**

TEMPO EXPRESS S.A.S., 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: 018000940177**

Correo Electrónico:

[atencionalcliente@tempoexpress.com](mailto:atencionalcliente@tempoexpress.com)

- **Página Web**

TEMPO EXPRESS S.A.S. otorga un usuario y una clave de acceso requeridas por el remitente o destinatario para que, por medio de la página web [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com), 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 y solicitudes de indemnización lo invitamos para que visite nuestra página web, [www.tempoexpress.com](http://www.tempoexpress.com) o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de TEMPO EXPRESS S.A.S.

**h. Metas y mediciones**

| <b>Niveles De Atención Al Usuario</b>  |      |          |
|--|------|----------|
| Parámetros para disminuir los niveles de Inconformidad en atención a usuarios                              | Meta | Medición |
| El porcentaje de llamadas enrutadas 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%      |

| <b>Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios</b> | <b>Porcentaje</b>                                   |
|---|---|
| Incumplimiento en tiempo de entrega                       | 87% sobre el 100% del 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 "S.I.C.":**

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