

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

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

El Servicio Postal 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 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	CORREO CORPORATIVO	CELULAR CONTACTO
Arauca	arauca@tempoexpress.com	3173669305
Armenia	paola.zuluaga@tempoexpress.com	3164530224
Barranquilla	javier.guzman@tempoexpress.com	3157548652 3205318802
Bogotá	yuri.cortes@tempoexpress.com	3223483546 3126053813
Bogotá	carlos.rojas@tempoexpress.com	3176423152 3205317595
Bucaramanga	bucaramanga@tempoexpress.com	3164543511
Cali	cali@tempoexpress.com	3174028395
Cartagena	jessica.ahumada@tempoexpress.com	3205317575 3176486039
Cúcuta	cucuta@tempoexpress.com	3163819745
Ibagué	ibague@tempoexpress.com	3153766843
Manizales	manizales@tempoexpress.com	3167445565 3144497028
Medellín	medellin@tempoexpress.com	3218866268
Montería	guillermo.tabo@tempoexpress.com	3163819792 3205419549
Palmira	monica.velasco@tempoexpress.com	3163819762 3205317563
Pereira	martha.reyes@tempoexpress.com	3174315071
Riohacha	riohacha@tempoexpress.com	3163819717 3205318795
San Andrés	sanandres@tempoexpress.com	3205317601
Santa Marta	santamarta@tempoexpress.com	3163822159

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 – 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
Yopal, Arauca, Ibagué. Medellín, Magangué y Palmira.

Sincelejo	operacionessincelejo@tempoexpress.com	3205317542 3163822124
Tunja	tunja@tempoexpress.com	3176678159 3205318809
Valledupar	valledupar@tempoexpress.com	3163822145 3205318801
Villavicencio	yiseth.gomez@tempoexpress.com	3168302581 3144491982
Yopal	yopal@tempoexpress.com	3175179073

*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.

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 – 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
Yopal, Arauca, Ibagué, Medellín, Magangué y Palmira.

c. Tarifas:

TARIFAS MENSAJERÍA MASIVA EXPRESA MASIVA – 2021				
DESTINOS TIPOS DE CUBRIMIENTO				
CANTIDAD ENVÍOS	URBANO	POBLACIÓN CERCANA	NACIONAL	REEXPEDICIÓN
100 - 500	\$ 1.975,00	\$ 2.030	\$ 2.194	\$ 15.359
501 - 2000	\$ 1.701,00	\$ 1.755	\$ 1.865	\$ 15.359
2001 - 5000	\$ 1.371,00	\$ 1.426	\$ 1.536	\$ 15.359
5001 - 10000	\$ 1.262,00	\$ 1.317	\$ 1.426	\$ 15.359
10001 - 30000	\$ 1.152,00	\$ 1.207	\$ 1.317	\$ 15.359
30001 - 80001	\$ 1.042,00	\$ 1.097	\$ 1.207	\$ 15.359
80001 - 100000	\$ 878,00	\$ 933	\$ 1.097	\$ 15.359
100001 - En Adelante	\$ 695,01	\$ 878	\$ 933	\$ 15.359

TARIFAS MENSAJERÍA MASIVA EXPRESA INDIVIDUAL – 2021				
DESTINOS TIPOS DE CUBRIMIENTO				
KILOS HASTA	URBANO	POBLACIÓN CERCANA	NACIONAL	REEXPEDICIÓN
1	\$ 4.388,40	\$ 5.815	\$ 10.422	\$ 17.334
2	\$ 6.044,40	\$ 7.789	\$ 12.946	\$ 23.259
3	\$ 7.700,40	\$ 9.764	\$ 15.469	\$ 29.183
4	\$ 9.356,40	\$ 11.739	\$ 17.992	\$ 35.107
5	\$11.012,40	\$ 13.714	\$ 20.516	\$ 41.032

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 – 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
Yopal, Arauca, Ibagué. Medellín, Magangué y Palmira.

NOTIFICACIONES JUDICIALES – 2021			
DESTINOS TIPOS DE CUBRIMIENTO			
SERVICIO	TARIFA	TIEMPO DE ENTREGA	INCLUYE
Urbano	\$8.000	3 días hábiles	Recolección Diaria, Registro de Envíos, Cotejo, Certificación de Entrega
Población Cercana	\$13.300	6 a 8 días hábiles	Recolección Diaria, Registro de Envíos, Cotejo, Certificación de Entrega
Población Lejana	\$15.300	10 días hábiles	Recolección Diaria, Registro de Envíos, Cotejo, Certificación de Entrega
Nacional	\$19.500	10 días hábiles	Recolección Diaria, Registro de Envíos, Cotejo, Certificación de Entrega
Publicación de Edictos y Avisos en Periódicos de Circulación Nacional	Según Tarifa del Periódico	Según condiciones de cada Periódico	Recepción texto a publicar, Cotejo, Certificación y Copia Publicación
Certimail	\$6.000	3 días hábiles	Acuse de Recibo de Entregado el Buzón de Entrada - Certificación

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:

CIUDAD	CORREO CORPORATIVO	DIRECCIÓN	CELULAR CONTACTO
Arauca	arauca@tempoexpress.com	KR 23 x CL 17 Local 4 Br Santa Teresita.	3173669305
Armenia	paola.zuluaga@tempoexpress.com	CL 6 Norte # 17 - 86 Br Profesionales.	3164530224
Barranquilla	javier.guzman@tempoexpress.com	KR 41 # 58 - 93 Br Recreo.	3157548652 3205318802
Bogotá	yuri.cortes@tempoexpress.com	KR 10 # 14 - 78 Centro.	3223483546 3126053813
Bogotá	carlos.rojas@tempoexpress.com	DG 21Bis # 70 - 18 Zona Ind. Montevideo.	3176423152 3205317595
Bucaramanga	bucaramanga@tempoexpress.com	KR 22 # 51A - 56 Piso 1 Br Nuevo Sotomayor.	3164543511
Cali	cali@tempoexpress.com	KR 37A # 5B2 - 55 Br San Fernando.	3174028395
Cartagena	jessica.ahumada@tempoexpress.com	DG 21A # 48 - 83 Br Bosque.	3205317575 3176486039
Cúcuta	cucuta@tempoexpress.com	CL 5 # 7E - 56 Br Quinta Oriental.	3163819745

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 - 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería, Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta, Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio, Yopal, Arauca, Ibagué, Medellín, Magangué y Palmira.

Ibagué	ibague@tempoexpress.com	CL 44Bis # 2 - 36 Piedra Pintada Baja.	3153766843
Manizales	manizales@tempoexpress.com	AV 19 # 7B - 119 Br Campohermoso.	3167445565 3144497028
Medellín	medellin@tempoexpress.com	CL 26A # 58 - 75 Piso 2 Br Cabañas-Bello (Ant)	3218866268
Montería	guillermo.tabo@tempoexpress.com	CL 23 # 7 - 34 Centro.	3163819792 3205419549
Palmira	monica.velasco@tempoexpress.com	CL 36 # 40 - 55 Br El Prado.	3163819762 3205317563
Pereira	martha.reyes@tempoexpress.com	CL 16Bis # 17 - 17 Local 10 Sector Travesuras.	3174315071
Riohacha	riohacha@tempoexpress.com	CL 15 # 12A - 06 Local 1 Br Obrero.	3163819717 3205318795
San Andrés	sanandres@tempoexpress.com	AV Duarte Blum Centro Ccial Unisanandres - Local 11.	3205317601
Santa Marta	santamarta@tempoexpress.com	KR 16 # 6 - 68 Br 20 de Julio.	3163822159
Sincelejo	operacionessincelejo@tempoexpress.com	KR 18 # 28A - 03 CL Corea.	3205317542 3163822124
Tunja	tunja@tempoexpress.com	KR 9 # 14 - 39 Br San Laureano.	3176678159 3205318809
Valledupar	valledupar@tempoexpress.com	CL 13 # 13 - 64 Br Obrero.	3163822145 3205318801
Villavicencio	yiseth.gomez@tempoexpress.com	CL 15 # 12B - 32 Br Estero.	3168302581 3144491982
Yopal	yopal@tempoexpress.com	KR 20 # 5 - 69 Br San Martín.	3175179073

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.

Oficina Principal Cartagena:
 Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
 Teléfonos: 6810177 - 6622900
 Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
 Diag. 21 Bis # 70 - 18 Z. I. Montevideo
 Teléfonos: 7430266
 Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
 Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
 Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
 Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
 Yopal, Arauca, Ibagué, Medellín, Magangué y Palmira.

Nuestra Línea de Atención es: **018000940177**

Correo Electrónico: 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, 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 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

Niveles de Atención al Usuario		
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%

Quejas más frecuentes presentadas por los usuarios	Porcentaje
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
Explotación 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 Piso 1 y 3. Bogotá D. C.
Teléfono	(571) 5920400 - 5870000
Línea Nacional	18000910165
Correo Electrónico	contactenos@sic.gov.co
Página Web	www.sic.gov.co

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 – 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
Yopal, Arauca, Ibagué. Medellín, Magangué y Palmira.

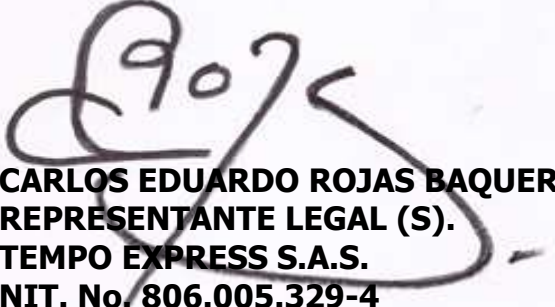
j. Datos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones "C.RC":

Dirección	Calle 59 A Bis No. 5 – 53 Piso 9. Edificio Link Siete Setenta - Bogotá D. C.
Teléfono	(571) 3198300
Línea Nacional	18000919278
Correo Electrónico	atencioncliente@crcom.gov.co
Página Web	www.crcom.gov.co

k. Datos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

Dirección	Carrera 8 entre Calles 12 y 13 Edificio Murillo Toro. - Bogotá D. C.
Teléfono	(571) 3443460
Línea Nacional	18000914014
Correo Electrónico	minticresponde@mintic.gov.co
Página Web	www.mintic.gov.co

Cordialmente.



**CARLOS EDUARDO ROJAS BAQUERO.
REPRESENTANTE LEGAL (S).
TEMPO EXPRESS S.A.S.
NIT. No. 806.005.329-4**

Oficina Principal Cartagena:
Buenos Aires, Diag. 21 A No. 48-83
Teléfonos: 6810177 - 6622900
Celular: 3176486039

Agencia Bogotá:
Diag. 21 Bis # 70 – 18 Z. I. Montevideo
Teléfonos: 7430266
Celular: 3176423152

Agencias Resto del País:
Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Montería,
Sincelejo, Valledupar, Riohacha, Bucaramanga, Cúcuta,
Cali, Armenia, Pereira, Manizales, Tunja, Villavicencio,
Yopal, Arauca, Ibagué. Medellín, Magangué y Palmira.