	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

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 – PRORROGA CON RESOLUCIÓN No. 2447 DE JULIO 15 DE 2.022
Registro de Operadores Postales	RPOSTAL-0271

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 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:

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

CIUDAD	TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO
Cartagena	3176423163 - 3176486039	coordinador.cartagena@tempoexpress.com
Bogotá	3008147703	carlos.rojas@tempoexpress.com
Barranquilla	3215050003 - 3205318802	andys.cantillo@tempoexpress.com
Santa Marta	3164673271	santamarta@tempoexpress.com
Riohacha	3004270016 - 3163819717	riohacha@tempoexpress.com
Valledupar	3166266242	valledupar@tempoexpress.com
Sincelejo	3013153823	operacionessincelejo@tempoexpress.com
Montería	3017903096	guillermo.tabo@tempoexpress.com
San Andrés	3125285604	sanandres@tempoexpress.com
Bucaramanga	3176754693	bucaramanga@tempoexpress.com
Cúcuta	3163819745 - 3143793087	cucuta@tempoexpress.com
Cali	3146357481 - 3174028395	cali@tempoexpress.com
Tunja	3176678459	tunja@tempoexpress.com
Villavicencio	3214060571	villavicencio@tempoexpress.com
Armenia	321776 6533	armenia@tempoexpress.com
Pereira	3118621616	pereira@tempoexpress.com
Ibagué	3133093351 - 3153766843	ibague@tempoexpress.com
Medellín	3163607279	medellin@tempoexpress.com

*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.

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

- **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
Urbano	Desde \$744.18 - 5.696	48 horas	Recolección Diaria Registro de Envíos
Rural	Desde \$2.000- \$8.166	72 horas	Recibo de admisión o guías Curso de Envío
Regional	Desde \$2.800 – \$10.639	72 horas	Pruebas de Entrega (Certificado)
Nacional	Desde \$1.035.92 -13.527	72 horas	Sistema Informático de Datos
Interconexión	Desde \$588.42	48 horas	

NOTA:


	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

- Para cantidades superiores a 6.000 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será de Setecientos Cuarenta y Cuatro pesos con Dieciocho centavos M/CTE. (\$744,18) 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.

MENSAJERIA EXPRESA ENTREGA INMEDIATA			
Tipo de Cubrimiento	Tarifa	Tiempos de Entrega	Incluye
Urbano	\$20.000	Inmediata	Recolección Diaria Registro de Envíos
Rural	\$28.000	Inmediata	Recibo de admisión o Guías Curso de Envío
Regional	\$35.000	Inmediata	Pruebas de Entrega (Certificado)
Nacional	\$55.000	Inmediata	Sistema Informático de Datos

NOTA: Tarifas para mensajería individual urgente.

NOTIFICACIONES JUDICIALES			
DESTINOS TIPOS DE CUBRIMIENTO			
SERVICIO	TARIFA	TIEMPO DE ENTREGA	INCLUYE
URBANO	\$10,400	3 días hábiles	Recolección diaria, registro de envíos, cotejo y certificación de entrega
POBLACIÓN CERCANA	\$17,200	6 a 8 días hábiles	Recolección diaria, registro de envíos, cotejo y certificación de entrega
POBLACIÓN LEJANO	\$19,900	10 días hábiles	Recolección diaria, registro de envíos, cotejo y certificación de entrega
NACIONAL	\$25,400	10 días hábiles	Recolección diaria, registro de envíos, cotejo y certificación de entrega

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

PUBLICACIÓN DE EDICTOS Y AVISOS EN PERIÓDICOS	SEGÚN TARIFA DE PERIÓDICO	Recepción texto a publicar, cotejo y certificación
CERTIMAIL	\$8,700	Acuse de recibido de entregado el buzón de entrada certificación
¡HOY MISMO!	\$26,000	24 HORAS
IMPRESIONES	\$600 IVA INCLUIDO	


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	DIRECCIÓN	TELÉFONOS	CORREO ELECTRÓNICO
Cartagena	DG 21 A 48 83 BR BOSQUE	3176423163 3176486039	coordinador.cartagena@tempoexpress.com
Bogotá	DG 21 Bis 70 18 ZONA IND. MONTEVIDEO	3008147703	carlos.rojas@tempoexpress.com

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

Barranquilla	CL 41 58 93 BR RECREO	3215050003 3205318802	andys.cantillo@tempoexpress.com
Santa Marta	KR 16 6 68 BR 20 DE JULIO	3164673271	santamarta@tempoexpress.com
Riohacha	CL 13 12 61	3004270016 3163819717	riohacha@tempoexpress.com
Valledupar	CL 13 13 64 BR OBRERO	3166266242	valledupar@tempoexpress.com
Sincelejo	KR 17 B 8 65 BR VERSALLES	3013153823	operacionessincelejo@tempoexpress.com
Montería	CL 23 7 34 BR CENTRO	3017903096	guillermo.tabo@tempoexpress.com
San Andrés	AV JUAN XXIII 10114 10 80 a, BR LAS GAVIOTAS	3125285604	sanandres@tempoexpress.com
Bucaramanga	KR 22 51 A 56 PISO 1 BR NUEVO SOTOMAYOR	3176754693	bucaramanga@tempoexpress.com
Cúcuta	AV 3 19 58 CENTRO COMERCIAL SANTA CRUZ LOCAL 2	3163819745 3143793087	cucuta@tempoexpress.com
Cali	KR 37 A 5 B 2 55 BR SAN FERNANDO	3146357481 3174028395	cali@tempoexpress.com
Tunja	KR 8 22 65 BR SAN IGNACIO	3176678459	tunja@tempoexpress.com
Villavicencio	CL 16 12 B 80/88 LC 102 BR EL ESTERO	3214060571	villavicencio@tempoexpress.com
Armenia	KR 15 18 22 OFC 301 EDF SOLIDARIDAD	321776 6533	armenia@tempoexpress.com
Pereira	CL 18 4 55 OFC 204	3118621616	pereira@tempoexpress.com
Ibagué	CL 65 26 A 20 BR LOS MANDARINOS	3133093351 3153766843	ibague@tempoexpress.com
Medellín	CL 45 D 77 A 28 PISO 2 BR VELÓDROMO	3163607279	medellin@tempoexpress.com

f. Número de la Línea de Atención al Usuario y de la Página Web

- **Línea de atención al cliente.**

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

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: Nacional: 018000940177

Celular: 3157357861

Correo Electrónico: info@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%

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

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
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 Piso 1 y 3. Bogotá D.C.
Teléfono	(601) 5920400
Línea Nacional	018000910165
Correo Electrónico	contactenos@sic.gov.co
Página Web	www.sic.gov.co

	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA	POLÍTICA
		Versión: 2
	AREA DE SISTEMAS	FECHA: 10/09/2024

Se expide el presente documento de Actualización de las Condiciones Generales de Prestación del Servicio de Mensajería Expresa, en la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C., a los nueve (09) días del mes de septiembre del año Dos Mil Veinticuatro (2.024)

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable del Cambio
1.0	05/03/2019	Diseño de documento	Nuris Hernández
2.0	10/09/2024	Actualización en nombre de documento y correos	Jeimy Del Rio