

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

Información general del operador postal:

Razón social	DISTRIENVIOS S.A.S.
Nit	800.170229-1
Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	002549 de 14 de diciembre de 2010
Registro de Operadores Postales	RPOSTAL0023

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.distrienvios.com](http://www.distrienvios.com) o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de Distrienvios.

### b. Parámetros y niveles de calidad del servicio.

- Cubrimiento:

DISTRIENVIOS 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.

- Recolección a domicilio:

Distrienvios 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 el cual se determina según el destino .

- línea de atención al cliente: 3106336186, 3135320595 , correo de solicitud recolección o prestación de servicio [kosorio@distrienvios.com](mailto:kosorio@distrienvios.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 Distrienvios 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:

	CAPITAL	POBLACION ES ALEDAÑAS	POBLACION ESLEJANAS	DESTINOS ESPECIAL ES
GN	A+24 HORAS *&	A+48 HORAS *&	A+72HORAS*&	A+120 HORAS*&
NO	A+24 HORAS *&	A+48 HORAS *&	A+72HORAS*&	A+120 HORAS*&
SERVICIO O NORM AL	A+72 HORAS *&	A+120 HORAS *&	A+168 HORAS *&	A+ 216HORAS*&

\* D: Fecha de imposición del objeto postal, esto es el día de recepción del objeto postal en las instalaciones de Distrienvios

TERMINOS:

- \* A: DIA DE ALISTAMIENTO, ES DECIR FECHA DE RECEPCION DEL OBJETO POSTAL EN LAS INSTALACIONES.
- \* \*: HORAS HABLES
- \* &: EN CASO QUE EL ACOPIO SE EFECTUE EN UN DEPARTAMENTO DIFERENTE DEL LUGAR DE RECEPCION SE DEBE INCLUIR AL TIEMPO DE DISTRIBUCION EL TRANSPORTE HACIA LA CAPITAL DE DICHO DEPARTAMENTO.
- \* GN: GUIA NACIONAL
- \* NO: NOTIFICACION.
- \* EN CASO DE REQUERIR MAYOR INFORMACION EN [WWW.DISTRIENVOS.COM](http://WWW.DISTRIENVOS.COM) CONTAMOS CON UN MODELO DE CONTRATO QUE RIGUE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

### c. Tarifas

DESTINO	1 A 500	501-1.000	1.001-1.500	1.500-2.000	2.000-5000	5000-10000
ENVIOS NACIONALES	\$8,000.00	\$ 7,000	\$ 5,000	\$ 3,000	\$ 2,200	\$ 1,800
ENVIOS REGIONALES O ZONALES	\$ 4,500	\$ 4,000	\$ 3,000	\$ 2,100	\$ 2,000	\$ 1,800
ENVIOS LOCALES O URBANOS	\$ 4,000	\$ 3,500	\$ 3,000	\$ 2,000	\$ 1,800	\$ 1,600
ENVIOS TRAYECTOS ESPECIALES O REEXPEDICIONES	\$ 9,000	\$ 6,000	\$ 4,500	\$ 3,000	\$ 3,500	\$ 2,000
TRAYECTO POBLACIONES CERCANAS COSTA	\$ 5,000	\$ 4,000	\$ 3,500	\$ 2,200	\$ 1,800	\$ 1,600
TRAYECTO POBLACIONES LEJANAS COSTA	\$8,500.00	\$ 7,500	6000	\$ 3,500	\$ 2,700	\$ 2,300

- Para cantidades superiores a 10.000 envíos la tarifa de distribución a nivel urbano será valor unitario, conforme a la Resolución 2567 de 2010 tarifa mínima .
- El servicio de mensajería expresa de acuerdo a concepto emitido por la DIAN está excluido de IVA.

Para conocer nuestros Servicios especializados de mensajería puede contactar a un asesor a la línea: 3135320695 , correo kosorio@distrienvios .com, o nuestra línea de atención al cliente 3106336186, 3205001745,3205001734 o al fijo (5) 3100210 ext 216.

### d. Lista de los objetos postales prohibidos:

*Mensajería Expresa, Correo Electrónico Certificado, Notificaciones Judiciales, Facturador Electrónico, Gestión Documental, Operados Logístico.*  
[www.distrienvios.com](http://www.distrienvios.com) [www.dgestiona.com](http://www.dgestiona.com)

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 seasignataria.*

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

- Línea de atención al cliente.

Distrienvios 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 3106336186- 3135320695 Oficina principal barranquilla cra 46-38-36.

- Página Web

Distrienvios 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.distrienvios.com](http://www.distrienvios.com), pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

#### **f. 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,

#### **g. 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

Solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de Distrienvios Entrega Total o en nuestra pagina web [ww.distrienvios.com](http://ww.distrienvios.com).





*Mensajería Expresa, Correo Electrónico Certificado, Notificaciones Judiciales,  
Facturador Electrónico, Gestión Documental, Operados Logístico.*  
[www.distrienvios.com](http://www.distrienvios.com) [www.dgestiona.com](http://www.dgestiona.com)

**Barranquilla:** Cra. 46 No.38-36 tel.3100210 **Cartagena:** Cra. 3era cll. 46a Piso1 L1, Los Lagos Cel.3135860763 **Santa Marta:** Cll.22 No.6-103 L5 CC. San Miguel. Cel.3135860762 **Sincelejo:** Cll.22 No.13F-39 Cel.3135860761 **Montería:** Cll.26 No.3-15 centro Cel.3135320692 **Valledupar:** Cra.12 No.11-44 L1. Cel.3135320693