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

**Información general del operador postal:**

|  |  |
| --- | --- |
| Razón social | DIGICOM SYSTEM CORPORATION |
| Nit | 830.146.124 |
| Habilitación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | Resolución 1209 de 2021 |
| Registro de Operadores Postales | Registro 421 |

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.

1. **Contrato:**

Para conocer el modelo de nuestro contrato de prestación de servicio de mensajería expresa visite nuestra página web http://www.digicom.com.co/mensajeria/, o solicite una copia en la oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de Digicom System Corporation.

1. **Parámetros y niveles de calidad del servicio.**

**Cubrimiento:**

DIGICOM SYSTEM CORPORATION ofrece cubrimiento a nivel urbano, servicio que presta directamente y con sus agencias; para los demás destinos a nivel nacional lo hace a través de operadores postales con quienes tiene suscrito contratos de interconexión conforme a la ley 1369 de 2009.

**Recolección clientes corporativos:**

Digicom System Corporation 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 de $10.000 pesos.

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 Digicom System Corporation. realice el proceso de alistamiento adicional como rotulado, empaque en sobre o bolsa plástica, plegada, entre otros, debe tener en cuenta que estos servicios tienen un costo adicional, el cual no hace 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 (Mensajería y Paquetería) se realizará dentro de los siguientes tiempos dependiendo del origen y el destino:

|  |  |
| --- | --- |
| Destino | Número de días |
| Urbano | \*D + 1 DIA HABIL |
| Ciudades principales | \*D + 3 DIAS HABILES |
| Municipios cercanos | \*D + 4 DIAS HABILES |
| Poblaciones lejanas | \*D + 6 DIAS HABILES |
| Trayectos Especiales | \*D + 8 DIAS HABILES |

\* D: Fecha de imposición del objeto postal, esto es el día de recepción del objeto postal en las instalaciones de Digicom System Corporation.

\*\* Los tiempos de entrega para el servicio masivo son definidos en conjunto con el cliente de acuerdo con la necesidad del mismo.

1. **Tarifas**

Para los servicios de Mensajería Expresa y Paquetería hasta 5 kilos, se definirán de acuerdo con las necesidades del cliente corporativo y que estén dentro de lo permitido por la normatividad vigente.

Para el servicio de mensajería expresa masiva la tarifa de distribución se tomará como base setecientos sesenta y cinco pesos ($ 765) valor unitario, conforme a la resolución 2567 de 2010, compilada por la resolución 5050 de 2016 y a la actualización para el año 2022.

\*\*El servicio de mensajería expresa de acuerdo con concepto emitido por la DIAN está excluido de IVA.

1. **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 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 sea signataria.

1. **Dirección y teléfono de las oficinas de atención al usuario**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dirección | Ciudad | Departamento |
| Calle 26 No. 69-76 Torre Tierra / Piso 3 | Bogotá | Cundinamarca |

1. **Número de la línea de atención al usuario y página web**

• Línea de atención al cliente: +57 320 4320979

• Correo electrónico: xxxxxxxxx

• Página Web: <https://www.digicom.com.co/Mensajeria/index.html>

Digicom System Corporation otorga un usuario y una clave de acceso, a solicitud del Cliente corporativo, para que por medio de la página Web, http://www.digicom.com.co/mensajeria/, pueda consultar la trazabilidad de sus envíos y visualizar las imágenes de las pruebas de entrega.

1. **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, http://www.digicom.com.co/mensajeria/

1. **Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio:**

|  |  |
| --- | --- |
| Dirección | Carrera 13 27 – 00, Bogotá D.C. |
| Teléfono | 601 5920400 |
| Línea nacional | 018000910165 |
| Correo electrónico | contactenos@sic.gov.co |
| Página Web | www.sic.gov.co |