

Domina Entrega Total S.A.S., informa que al hacer uso de los servicios DOMINA AM, el remitente y/o destinatario se acoge a los siguientes términos, condiciones y acepta las posibles restricciones y/o eventualidades que se pueden presentar durante la prestación del mismo.

1. **Descripción y condiciones del servicio**

- Este servicio aplica para los envíos que tengan como origen Medellín, Cali y Barranquilla y su destino final sea Bogotá, y aquellos que tengan origen en Bogotá y su destino final sea las ciudades anteriormente mencionadas.
- El peso máximo de la correspondencia es de 2 Kg. El envío deberá llevarlo a nuestros puntos de atención en Barranquilla, Bogotá, Cali o Medellín antes de las 06:00 p.m.; exceptuando las sedes de Fontibón - Bogotá y Laureles – Medellín en donde la recepción será hasta las 5:00 p.m.
- La entrega de dicho envío se realizará el día hábil siguiente antes del mediodía (entre 12:00 a.m. y 2:00 p.m.)
- Si requiere recogida, esta se programará de acuerdo a nuestra disponibilidad y se generará un costo adicional, debiendo solicitarse antes de las 12:00 a.m.
- Solo se realiza un intento de entrega, en caso de requerirse un segundo intento, se realizará el día hábil siguiente al primer intento, en el transcurso del día.
- El tiempo máximo de espera para la entrega o recolección son 10 minutos.
- Debe tener presente la lista de objetos postales prohibidos, los cuales se relaciona en las condiciones generales de prestación del servicio de mensajería expresa publicadas en nuestra página web.
- Para las gestiones que presenten como resultado devolución, el cliente remitente podrá solicitar el retorno del envío, al punto de atención Domina de la ciudad origen, para que sea reclamado por él. Si no se solicita este retorno dentro de los X días hábiles siguientes a la imposición del objeto postal, el producto pasará a hacer parte de los rezagos, los cuales son custodiados en nuestras instalaciones durante 90 días, termino después del cual se procederá con su destrucción.

2. **Eximente de Responsabilidad.**

Domina se exime de toda responsabilidad por incidentes y/o novedades causados por caso fortuito o fuerza mayor que puedan presentarse durante la prestación del servicio; algunas de las cuales relacionamos a continuación:

- El servicio está sujeto a las condiciones y restricciones de los diferentes aeropuertos y conexiones terrestres, como lo son horarios, operatividad, entre otros.
- Cambios climáticos que impidan la movilización del producto.
- El mal diligenciamiento e inexactitud de datos que impidan la entrega de la correspondencia (dirección incorrecta o deficiente, nombres incompletos)

3. Para la interposición de una PQR'S o una solicitud de indemnización, ponemos a su disposición nuestra página web y diferentes líneas de servicio al cliente.





4. El usuario autoriza a Domina Entrega Total S.A.S., para tratar sus datos personales bajo la política publicada en la página web que da cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás que normas vigentes para la materia.



Medellín
+57 (4) 430 2020

Bogotá
+57 (1) 484 2280

Pereira
+57 (6) 326 4630

Cali
+57 (2) 382 8340

Barranquilla
+57 (5) 385 1701

Línea nacional
01 8000 418 22 22