



Enero de 2023

Estimados Clientes.

Reciba un cordial saludo.

23 M&M, reconoce la importancia y el esfuerzo aplicado en los procesos logísticos de una compañía, por eso agradecemos la confianza puesta en nosotros. A continuación, presentamos nuestro portafolio de servicios.

- I. Oferta de valor
- II. Detalle y tarifas de nuestros servicios
 - Servicios Estándar
 - i. Mensajería Expresa - Radicación de Documentos - Paqueteo -
 - Servicios Especiales
 - i. D una vez - 9 am - 12 am - Centro de correspondencia - E-23M&M - Envíos Internacionales - Entregas Personalizada
- III. Operaciones especiales
- IV. Términos y Condiciones del servicio
- V. Nuestros clientes
- VI. Sobre nosotros

Queremos contribuir con el crecimiento de su compañía siendo su aliado estratégico, y oportuno, nuestro compromiso garantiza nuestro servicio.



I. OFERTA DE VALOR

Somos conscientes del excelente nivel de servicio que requieren nuestros clientes, también se brindará como valor agregado:

1

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Nuestros clientes no están solos, por medio de la asignación de personal en nuestras oficinas de servicio al cliente (SAC) se gestionará cualquier solicitud, reaccionando a cualquier eventualidad, informando oportunamente para tomar las acciones necesarias.

2

TRAZABILIDAD EN LÍNEA – CAPACITACIÓN SISTEMA

Consultar el historial y haga seguimiento de su envío en cualquier momento por medio de nuestra página web www.23mym.com. Acceso al sistema de gestión, donde podrá realizar las guías y tener total control de la operación de su envío, previa capacitación y constante acompañamiento

3

ESTADOS – REPORTE

Se generarán estatus diarios de los envíos, en hora acordada entre las partes. Las novedades se reportarán oportunamente, y se gestionarán con telemarketing a los destinatarios. Se enviarán indicadores de gestión mensualmente que medirán nuestro nivel de servicio

4

RECOGIDAS Y SEGUIMIENTO

Recolecciones sin costo y seguimiento a nivel nacional

5

FACTURACIÓN

Nos ajustamos a requerimientos de facturación especiales, ya sea por centros de costo o por ciudades



II. DETALLES Y TARIFAS

SERVICIOS ESTANDAR

MENSAJERÍA EXPRESA

Servicio de envíos unitarios de **documentos y paquetes hasta 5kg**. Con recolección a domicilio, entrega certificada y trazabilidad en línea. Cada envío debe estar amparado con una guía por unidad.

1.1. MENSAJERÍA EXPRESA						
PESO	TRAYECTOS					
	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL 2	RE-EXPEDICIÓN 1	RE-EXPEDICIÓN 2
Primer Kilo - Solo Documentos	6.100	7.800	13.150	14.500	22.700	32.000
Kilo Adicional	2.600	3.100	3.500	5.200	7.000	12.000
Costo de Manejo por unidad	350	350	350	350	650	

- Cuota de manejo sobre valor declarado es del 2%; o en su defecto el costo de manejo mínimo dependiendo del tipo de trayecto
- Valor declarado mínimo por unidad de \$15.000
- Factor de conversión de 222/m³ para el peso volumen; se liquida el peso mayor entre el peso real y el peso volumen.
- Los envíos que no correspondan a documentos y su peso/volumen superen 1 kilo se liquidaran con un mínimo de 2 kilos.
- Se genera un cobro adicional de \$4.000 por kilómetro, en el caso de que lo envíos no sean en cabecera urbana en todos los trayectos, salvo urbano.
- Modalidad de transporte aéreo en ciudades principales (Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín)





PAQUETEO

Servicio de envíos unitarios con recolección, transporte y entrega certificada de cajas o paquetes **desde 6 kilos**, liquidación por unidad de empaque. Tiempos de entrega de 24 – 48 - 72 horas. Según matriz de cubrimiento.

2.1 PAQUETEO						
PESO	TRAYECTOS					
	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL SECUNDARIA	RE-EXPEDICION 1	RE-EXPEDICION 2
Flete Minimo 6 Kilos	19.100	23.300	30.650	40.500	57.700	92.000
Kilo Adicional	2.600	3.100	3.500	5.200	7.000	12.000
Costo de Manejo por unidad de empaque	350	350	350	350	550	

- Todo paquete superior a 5 kilos Se liquida mínimo 6 kilos, más kilo adicional.
- Cuota de manejo sobre valor declarado es del 2%; o en su defecto el costo de manejo mínimo dependiendo del tipo de trayecto
- El factor de conversión para el peso volumen será de 222Kg/m³.
- Máximo 50k de peso volumen
- Cada unidad de empaque debe estar amparado por una guía de transporte
- Los descuentos no aplican para reexpediciones
- Modalidad de transporte aéreo en ciudades principales (Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín)
- Tiempo de entrega de acuerdo con matriz de cubrimientos





RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Servicio para clientes que requieren entrega de un documento o factura con retorno de copias firmadas y selladas por el destinatario. Se recibe amparado por una guía.

1.2 RADICACIÓN DE DOCUMENTOS				
CONCEPTO	TRAYECTOS			
	URBANO	REGIONAL	NACIONAL PRINCIPAL	NACIONAL SECUNDARIA
COPIA INICIAL	10.134	12.884	21.425	25.164
COPIA ADICIONAL	2.315	2.315	2.315	3.185

- Retorno de hasta 10 copias por remesa
- En caso de que el destinatario no esté presente, se hace entrega a una persona que lo represente debidamente identificado, previa autorización del cliente.
- Peso inferior a 1k
- Este servicio no aplica para, notificaciones judiciales, licitaciones, bonos, o cualquier título valor
- Tiempo de entrega de acuerdo con nuestra matriz de cubrimiento
- Para el retorno de documento son 48 adicionales al tiempo de entrega en matriz de cubrimiento
- No aplica tasa de manejo
- No aplican descuentos
- En caso de pérdida, se indemniza el valor del flete
- Modalidad de transporte aéreo en ciudades principales (Barranquilla, Bogotá, Cali, Medellín)



III. SERVICIOS ESPECIALES

D UNA VEZ

Servicio de recolección y entrega de documentos y paquetes unitarios el mismo día. La recogida del envío debe realizarse antes de las **8:00 a.m.** Se recibe la unidad amparada por una guía.

3.1. D´ UNA VEZ – AEROPUERTO		
CONCEPTO	URBANO	NACIONAL
KILO INICIAL	21.900	48.984
KILO ADICIONAL	6.089	15.996

- Peso máximo 50 kilos
- Se liquida kilo inicial, kilo adicional
- No aplican descuentos
- No aplica entregas en almacenes de cadena, radicación de documentos, contra entregas, y entregas agendadas
- Sujeto a disponibilidad aeroportuaria
- Costo de manejo del 2% sobre valor declarado, mínimo valor a declarar \$15.000
- Solo aplica desde y hacia las ciudades: Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla
- Factor de conversión de 222kg/m3





SERVICIO 9 AM

Servicio de envíos unitarios entre las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Pereira, Cartagena y Bucaramanga, con recolección a domicilio, entrega certificada y trazabilidad en línea, tiempos de entrega de 24 horas. Antes de las 9 a.m.

Servicio 9 AM			
CONCEPTO	URBANO	NACIONAL PRINCIPAL CALI - MEDELLIN BARRANQUILLA	OTRAS NACIONAL
KILO INICIAL	17.494	33.000	33.000
KILO ADICIONAL	3.499	9.900	15.000
El factor de conversión será de 222 K.g. m3., la tasa de manejo será 2% y el Costo de Manejo mínimo por unidad \$350 Máximo 50 Kg. Peso o volumen.			
Solo aplica entre las ciudades de; Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Viceversa.			

- Servicio sujeto a disponibilidad aeroportuaria o estado de las vías
- Aplica entre las ciudades: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Pereira, Cartagena y Bucaramanga
- Factor de conversión de 222kg/m³
- Tasa de manejo del 2% sobre valor declarado, mínimo \$350
- Peso máximo 50k

SERVICIO 12 AM

Servicio de envíos unitarios entre las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Manizales, Pereira, Cartagena y Bucaramanga, con recolección a domicilio, entrega certificada y trazabilidad en línea, tiempos de entrega de 24 horas. Antes de las 12 del Medio día.

Servicio 12 AM			
CONCEPTO	TRAYECTO		
	URBANO	NACIONAL - CALI - MEDELLIN BARRANQUILLA	OTRAS NACIONAL
FLETE MINIMO	15.000	23.500	27.900
KILO ADICIONAL	2.800	6.800	9.100
El factor de conversión será de 222 K.g. m3., la tasa de manejo será 2% y el Costo de Manejo mínimo por unidad \$350 máximo 50 Kg. Peso o volumen.			
Solo aplica entre las ciudades de; Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y Viceversa.			

- Servicio sujeto a disponibilidad aeroportuaria o estado de las vías
- El costo de manejo del 2% sobre valor declarado, mínimo \$350 el cual cubre un valor
- El factor de conversión para el peso volumen será de 222Kg/m³.
- Peso máximo 50k



IV. OPERACIONES ESPECIALES

En 23M&M buscamos siempre dar valor agregado a nuestros clientes, por ello nuestras soluciones están hechas a tu medida. Queremos brindarte servicios eficaces y oportunos, más allá de lo convencional

Nuestros clientes son exigentes y nosotros nos adaptamos, personalizando los servicios; llegamos oportunamente de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes



Algunos de nuestros clientes con operaciones especiales:



Nos adaptamos a la operación de nuestros clientes

www.23mym.com



V. SOBRE NOSOTROS

23 M&M, somos una empresa especializada en diversas soluciones logísticas, reconocida como una empresa competitiva y sostenible, con operación propia, en las principales ciudades del país, garantizado nuestro servicio de manera eficaz y oportuna. Sabemos que cada empresa tiene sus propios desafíos y es un mundo diferente, por ello hacemos énfasis en la adaptación para facilitar las operaciones de nuestros clientes.

Nuestro propósito En 23 mym Entregamos a tiempo, confianza y tranquilidad

DÓNDE OPERAMOS

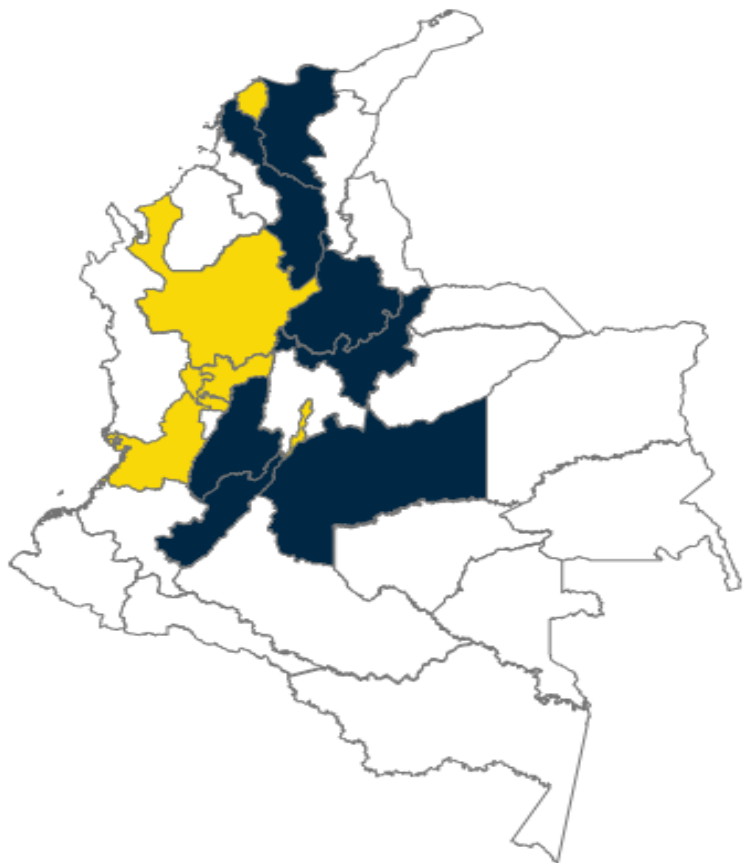
Contamos con una operación nacional en más de 800 municipios del país a través de operación propia, agentes y operadores, permitiendo a nuestros aliados cubrir casi todo el territorio nacional.

OFICINAS 23M&M

- 📍 BOGOTÁ
- 📍 BARRANQUILLA
- 📍 CALI
- 📍 MANIZALES
- 📍 MEDELLÍN
- 📍 PEREIRA

AGENTES

- 📍 BUCARAMANGA
- 📍 BUENAVENTURA
- 📍 BUGA
- 📍 CARTAGENA
- 📍 IBAGUÉ
- 📍 NEIVA
- 📍 SANTA MARTA
- 📍 TUNJA
- 📍 VILLAVICENCIO



EXPERIENCIA Y SERVICIO

Nuestra compañía cuenta con mas de 30 años de experiencia a nivel nacional, nos enfocamos en brindar a nuestros aliados el mejor servicio.

www.23mym.com



VI. ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

ORACLE®



Brilla



AREANDINA
Fundación Universitaria del Área Andina





VII. CONDICIONES DEL SERVICIO

CUBRIMIENTO:

- **Urbano:** Para la distribución dentro de la misma ciudad.
- **Regional:** Municipios aledaños a la ciudad de origen. Ver matriz de cubrimientos 23 M&M.
- **Nacional:** **23 M&M** cubre los destinos nacionales según su matriz de cubrimientos, a través de operadores aéreos y terrestres.
- **Reexpedición:** Ciudades catalogadas como: difícil Acceso, lejanas o de poca demanda del servicio.

TIEMPOS DE ENTREGA:

Entregamos sus documentos y mercancías, con los tiempos estipulados en nuestra matriz de cubrimiento, trayectos urbanos, en 24 horas hábiles, Regionales y en ciudades principales de 24 y 48 horas hábiles; reexpediciones y reexpediciones especiales de 72 a 196 horas. (8 días, ver matriz de cubrimientos 23 M&M.).

HORARIO DE RECOLECCIÓN:

23 M&M coordinará lugar y hora que se ajuste al proceso logístico de su empresa.

FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO:

El proceso de facturación se opera previo acuerdo entre las partes. El pago correspondiente al valor de la factura deberá realizarse máximo a los 30 días calendario, esto quedará en nuestro sistema. Vencido este plazo aplica interés por mora.

CONFIDENCIALIDAD:

Ambas partes, aceptan que la información para la realización de las actividades materia de este contrato u acuerdo comercial son de carácter confidencial, por lo que quedan obligadas a no proporcionar dicha información a persona alguna.

CONDICIONES DE RESPONSABILIDAD POR ENVIO:

- Asumimos responsabilidad de valor declarado por guía hasta de veinte millones de pesos (\$25'000.000), excepto en el servicio de Cupos Completos, donde el valor de la mercancía puede alcanzar unos montos superiores, en tal caso se debe



informar directamente al Proceso Comercial y al proceso de Operaciones de 23 M&M.

- Es responsabilidad del remitente declarar en la guía el contenido real de las unidades enviadas. 23 M&M recibe las unidades selladas y rotuladas, para entregar en las mismas condiciones al destinatario
- En caso de pérdida o siniestro parcial de un despacho respaldado por una sola guía con varias unidades a un mismo destinatario, 23 M&M indemnizará proporcionalmente dividiendo el número de unidades sobre el valor declarado para determinar el valor por unidad. Si una de las unidades del total del despacho vale proporcionalmente más que las otras unidades, sugerimos generar una guía por esta unidad.

MERCANCIA DE PROHIBIDO TRANSPORTE:

- No transportamos materiales tóxicos, venenosos, contaminantes, corrosivos, inflamables, obras de arte, vidrios tambores o canecas metálicas mayores a 5 galones, joyas, títulos valores dinero y todo lo contemplado como elementos de prohibido transporte estipulados en el código del comercio y por el régimen de servicio postales “ley 1369 del 2009”.

DEDUCIBLES:

- Si el valor declarado en la guía asignada al envío para su transporte es menor o igual al valor real de la mercancía, no se aplica deducible. Si el valor declarado es mayor al valor real de la mercancía, se responderá hasta por el valor real.
- No se indemnizará por guías que NO contengan valor declarado.
- No se indemnizará las guías que figuren enmendadas o repisadas en su valor declarado.
- Dicha reclamación se generará mediante nota contable (nota crédito) que se aplica a la factura del siguiente mes del siniestro.

DEVOLUCIONES:

En caso de que se presenten devoluciones de pedidos, por causas ajenas a 23 M&M (Ej.: pedido no solicitado, pedido repetido, orden de compra vencida, direcciones erradas, etc.) las mismas se cobrarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Cuando se presente la novedad, se le informará al cliente por escrito para que dé solución en máximo 48 horas.
- Se realizarán máximo 2 intentos de entrega antes de generar la devolución de la mercancía.



- Después de 48 horas el envío será devuelto al remitente.
- El valor del flete se establecerá según matriz de cubrimientos 23 M&M.

CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

- La mercancía se recibe en unidades selladas y se entrega en unidades selladas.
- Se debe tener en cuenta que para los envíos superiores a 80 kilos el cliente debe suministrar los mecanismos necesarios que faciliten la recolección y entrega de la mercancía; de NO ser así, debe habilitar personal propio o autorizar el Talento 23 M&M.
- El empaque de cada mercancía a transportar debe ser adecuado a sus características (peso, volumen, fragilidad y naturaleza) y es responsabilidad del remitente.
- El remitente debe declarar siempre el valor real de las unidades a transportar informando correctamente sus datos, los del destinatario y el contenido del envío, para dar aplicación al artículo 1010 del código de comercio.
- El remitente será el único responsable de todos los perjuicios que se ocasionen por la falta, falsedad, omisión o insuficiencia de dichos datos o documentos.

CONDICIONES DE MANIPULACION:

- El cliente debe informar a 23 M&M la naturaleza del envío y sus características con el fin de clasificarlo y darle el tratamiento adecuado. Cuando se trata de mercancía peligrosa el cliente debe suministrar las fichas técnicas y hojas de seguridad.
- Los clientes corporativos, deben tener en cuenta la legislación relacionada con las prohibiciones para el transporte de envíos, emanada por el Ministerio de Transporte.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMACIONES PQRS:

A continuación, se relacionan las novedades que causan una compensación por parte de 23 M&M:

- Mercancía averiada (húmeda, desperfecto, rotura y deterioro)
- Mercancía con nota en la prueba de entrega de avería, expoliación y/o faltante.
- Mercancía no entregada.
- Mercancía hurtada.
- Incumplimiento en tiempos de entrega.



El cliente destinatario puede interponer las solicitudes de indemnización por la pérdida, expoliación o avería, dentro de los diez (10) días calendario siguiente a la recepción del objeto postal para envíos nacionales. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

El cliente remitente puede interponer las solicitudes de indemnización por expoliación o avería, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibido del objeto postal. Art 25 Resolución 3038 de 2011.

23 M&M no se encuentra obligado a indemnizar las solicitudes que sean presentadas por los Clientes por fuera de los términos dispuestos por la Ley y descritos anteriormente. Art. 31 Ley 1369 de 2009

Una vez el destinatario haya firmado nuestra guía de transporte o prueba de entrega a conformidad sin que en estos documentos se haya reportado alguna novedad no se aceptan reclamaciones.

Las pérdidas parciales se establecerán proporcionalmente al valor declarado.

23 M&M después de radicados estos documentos tiene 15 días hábiles para dar respuesta, si dicha respuesta es positiva para el Cliente.

23 M&M cuenta con 30 días hábiles para generar nota crédito que afecta la factura en la cual va relacionada el número de guía de la mercancía afectada.

Si en el momento del proceso de entrega, el destinatario no deja observaciones en la guía que dan cuenta de la novedad manifestada, la reclamación no será procedente.

El cliente debe remitir los documentos que se relacionan a continuación para realizar el trámite de la novedad presentada con sus Objetos Postales:

- Carta de reclamación.
- Copia de Guía original del remitente.
- Factura comercial mencionando el valor de la mercancía.

Los clientes pueden enviar sus documentos por medio de los ejecutivos de venta, por correo electrónico o físicamente a las instalaciones de 23 M&M.

VIGENCIA:

Esta oferta está vigente hasta el 31 de agosto del 2023