

Estimado Cliente

Usted ha tomado la decisión de utilizar nuestros servicios y nuestro compromiso es convertirnos en el más fuerte eslabón dentro de su cadena de abastecimiento. Para **TRANSPRENSA S.A.S.** es muy satisfactorio contar con ustedes a partir de ahora, como uno de nuestros más importantes clientes. Usted encontrara en **TRANSPRENSA S.A.S.** una logística flexible adecuada a las especiales condiciones de sus productos, por eso nuestro eslogan **VALORAMOS LO QUE LLEVAMOS...** Somos la solución efectiva a cualquier tipo de necesidad logística que usted requiera. Recuerde que somos mucho más que transportadores. Adicionalmente encontrara **TALENTO HUMANO** dispuesto a servirle, **PERSONAS** comprometidas con su satisfacción y la de sus clientes y debidamente capacitados para brindarle información oportuna y efectiva. Gracias por confiar en **TRANSPRENSA S.A.S.** Cordialmente.

LUZ ANGELA HIDALGO M.

Gerente General

GUIA DE SERVICIO

CONTENIDO

1. PARA UTILIZAR NUESTRO SERVICIO
 2. HORARIOS DE RECOLECCION Y TIEMPOS DE CARGUE
 3. CONDICIONES DE EMPAQUE
 4. DOCUMENTOS A ANEXAR A SUS DESPACHOS
 5. MANEJO DE MERCANCIAS BAJO EL DECRETO 1609
 6. DILIGENCIAMIENTO ORDEN DE CARGUE
 7. AL ENTREGARNOS SU MERCANCIA
 8. CONDICIONES DE ENTREGA AL DESTINATARIO
 9. SOLUCION DE NOVEDADES LOGISTICAS
 10. SOLUCION DE NOVEDADES EN FACTURACION
 11. PARA TENER EN CUENTA AL PAGAR NUESTROS SERVICIOS
 12. TRAMITE DE INDEMNIZACION Y OTRAS NOTAS CREDITO
 13. QUEJAS Y RECLAMOS
 14. MANEJO DE LA PAGINA WEB
 15. MODIFICACIONES AL ACUERDO COMERCIAL
 16. EVALUACION DEL SERVICIO
 17. DIRECTORIO TELEFONICO **TRANSPRENSA S.A.S.**
- 1.-PARA UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

Su asesor comercial y el líder logístico de **TRANSPRENSA S.A.S.** realizaran con ustedes una reunión previa al inicio e nuestro servicio para instruirles acerca de este documento y como resolver cualquier duda que ustedes tengan.

2.-HORARIOS DE RECOLECCIÓN Y TIEMPOS DE CARGUE:

Para lograr que nuestro servicio en el momento de la recolección sea efectivo, Debemos cumplir con los siguientes requisitos:

HORARIO DE RECOLECCIÓN: En caso de requerir un servicio de recolección en condiciones distintas a las acordadas previamente (cambios en cuanto al sitio de recolección, cantidad a recoger o cambio en el horario, etc.), recuerde hacerlo así:

- Si es en las horas de la mañana, deberá solicitarlo antes de las 5:00 P.M. del día Anterior.
- Si es en las horas de la tarde del mismo día, deberá solicitarlo antes de las 11:00 A.M.

TIEMPOS DE CARGUE: Para cumplir con los horarios de recolección a todos nuestros clientes, les solicitamos tener lista la mercancía y la documentación correspondiente, antes de la llegada del vehículo para iniciar el cargue inmediatamente este arriba a sus instalaciones. Normalmente el tiempo de cargue no debe sobrepasarse a 30 minutos desde el inicio del mismo hasta la salida del vehículo de sus instalaciones.

3.-CONDICIONES DE EMPAQUE:

La mercancía que transportamos debe estar debidamente empacada y protegida, de tal manera que no sufra daños en su transporte por un empaque inadecuado, ya sea por vacíos dentro de las cajas o corrugados, por un calibre inadecuado en el cartón utilizado por otros factores (para asesoría a este respecto puede consultar con su asesor comercial). Un empaque inadecuado no garantiza la integridad de sus productos en el transporte por lo que **TRANSPRENSA S.A.S.** no podrá responder por daños o averías que se generen por este concepto.

La rotulación debe ser lo suficiente visible en tamaño y con la información completa para evitar posibles trocamientos o malas entregas (Nombre del destinatario, su número de teléfono, dirección de entrega y ciudad de destino). Igualmente, el empaque deberá tener la información clara y precisa sobre las condiciones de arrume adecuadas al producto, así como la simbología acerca de la fragilidad, protección, condiciones ambientales, etc.

4.-DOCUMENTOS A ANEXAR A SUS DESPACHOS:

Con el fin de lograr una entrega satisfactoria de las mercancías a sus clientes y evitar riesgos tales como retención de la mercancía por parte de las autoridades o manejo inadecuado de las mismas, se hace necesario recibir la documentación legal y comercial necesaria (Artículo 1011 del Código de Comercio).

La mercancía debe viajar acompañada de los siguientes documentos:

- Remisión o factura de venta (si Ud. Lo requiere)
- Manifiesto de importación si la mercancía es importada.

5.-MANEJO DE MERCANCÍAS BAJO EL DECRETO 1609:

Para los productos a transportar bajo las condiciones del decreto 1609, debe haber un aviso previo con el fin de asegurar que los vehículos tengan las señalizaciones necesarias como rombos, UN, etc., así como los respectivos Kits de derrame y elementos de protección del personal que realizara la recolección. Igualmente el empaque de este tipo de mercancías deberá cumplir estrictamente con las condiciones requeridas por el mencionado decreto con relación a la simbología de protección y calidad del empaque. En el momento de la recolección se nos deberá suministrar los documentos esenciales para el transporte de esta clase de mercancías tales como la hoja de seguridad y ficha técnica del producto.

6.-DILIGENCIAMIENTO DE LAS REMESAS DE TRANSPORTE:

Para un eficiente manejo de la información, nuestro cliente deberá diligenciar, sin tachaduras ni enmendaduras y antes de la llegada de nuestro vehículo, las siguientes casillas de la remesa de transporte:

- **Población:** Ciudad destino de la mercancía
- **Departamento:** Departamento al que pertenece la ciudad destino de la Mercancía, ya que en Colombia existen ciudades con el mismo nombre y Diferentes departamentos.
- **Documento:** Número o descripción del documento de ustedes que acompaña la mercancía (factura, remisión, orden de compra, orden de servicio, etc.)
- **Destinatario:** Nombre claro y completo del destinatario de la mercancía.
- **Dirección:** Dirección detallada del destinatario de la mercancía.
- **Teléfono:** Números de teléfono del destinatario de la mercancía.

7.-AL ENTREGARNOS SU MERCANCÍA:

La entrega de la mercancía deberá realizarse e forma presencial con el siguiente sistema:

- Entréguela por pedido y no por referencia.
- Exija a nuestro personal el conteo de las unidades sin informarles previamente cantidades. Cuando nuestro auxiliar le manifieste cuantas unidades recibió, confronte contra su información para verificar que los datos concuerdan. Nunca revele el dato de cuantas unidades entrego antes de que nuestro funcionario realice el conteo e informe el resultado.
- Nuestro auxiliar está autorizado para no recibir de ustedes mercancías que no cumplan con los requisitos de empaque, rotulación, documentos, etc. En caso de que ustedes exijan el transporte de las mismas fuera de estas condiciones, deberán autorizar por escrito y en forma expresa en la remesa, que **TRANSPRENSA S.A.S.** no se hará responsable por daño, averías o acciones de autoridades que se generen por esta causa y que la responsabilidad será totalmente de ustedes.
- Antes de realizar el cargue, revise el vehículo y verifique que se encuentra en las Condiciones en que usted necesita.

- Por seguridad verifique que el personal que realiza la recolección este Autorizado por **TRANSPRENSA S.A.S.**

8.-CONDICIONES DE ENTREGA AL DESTINATARIO:

- Comuníquese a su cliente que, como lo estipula el Código de Comercio, debe colocar en la casilla correspondiente de la remesa, la firma, el nombre claro y el número de cedula de quien recibe.

- Igualmente informarle que si se presenta una novedad con la mercancía en el momento de entrega, esta deberá quedar consignada en la casilla de observaciones de la remesa. Si no se coloca, se entenderá que la entrega se hizo a satisfacción y no se aceptaran reclamaciones posteriores. Para que tenga validez, la novedad debe clocarse en la remesa, no en el documento adjunto o carta porte.

- Si por razones ajenas a **TRANSPRENSA S.A.S.**, la mercancía no puede ser entregada y hay un lugar a un segundo intento de entrega, se elaborara una segunda remesa por los costos generados adicionalmente.

- En caso de que el acuerdo comercial exija facturar con carta porte, recuerde a su cliente que este debe devolvérnoslo debidamente firmado. Si su cliente se queda con el carta porte, **TRANSPRENSA S.A.S.** facturara sin este documento, asegúrese de enviar la cantidad de copias de la factura o remisión que exige su cliente. Si ustedes nos solicitan recuperar el documento, **TRANSPRENSA S.A.S.** elaborará una segunda remesa por los costos de recolección que esta genere.

9.-SOLUCION DE NOVEDADES LOGÍSTICAS:

- Al presentarse cualquier novedad con la mercancía, el funcionario de Servicio al Cliente asignado, se comunicara inmediatamente con el funcionario que su compañía designe para dar pronta solución a la novedad.

- Si en el transcurso del transporte de su mercancía se presenta algún cambio en las condiciones logísticas, usted deberá comunicarse con su Servicio al Cliente asignado, el cual analizara la información y ajustara nuestra logística a su nueva necesidad. Produce que, en lo posible, esto no suceda para evitarse costos adicionales. Este tipo de solicitudes debe confirmarse, a la par de la comunicación telefónica, por escrito (Mail o Fax).

10.-SOLUCIÓN DE NOVEDADES EN FACTURACIÓN:

- Recuerde a sus funcionarios responsables que en el momento de recibir una factura de **TRANSPRENSA S.A.S.** deben verificar que tengan todos los documentos anexos relacionados en ella. Con la firma de recepción de la factura, queda entendido que nuestro cliente acepta haber recibido a satisfacción todos los anexos de la misma.

- Si detecta alguna anomalía en las facturas que le genere **TRANSPRENSA S.A.S.**, deberá comunicarlo en forma inmediata a nuestro Departamento de Facturación **ANTES DE DEVOLVERLA** (Ver directorio telefónico de **TRANSPRENSA S.A.S.** en la última página). Nuestro Departamento realizara los cambios necesarios. no devuelva la factura antes de llamarnos.

- Recuerde que por norma legal (Ley 1231 del 2008), después de 10 días de emitida la factura esta se considerara aceptada por el cliente, si antes no manifiesta por escrito su incomodidad.

- En el caso en que sea necesario devolver una factura teniendo en cuenta las Condiciones anteriores, deberá notificarnos por escrito para autorizar expresamente a nuestro mensajero para recogerla. Nuestros mensajeros y auxiliares tienen prohibido recoger facturas devueltas, sin autorización previa.

- Recuerde que por exigencia expresa de la DIAN, **TRANSPRENSA S.A.S.** no podrá expedir nuevas facturas en caso de extravió de las mismas o de los documento anexos mientras esta se encuentre en su poder (Coloque la denuncia respectiva para sus archivos contables). Tampoco podrá expedir nuevas facturas en caso de que su compañía no las haya registrado contablemente en forma oportuna.

- Si por responsabilidad de su empresa o de **TRANSPRENSA S.A.S.**, se hace necesario el cambio de una factura, la fecha de pago de la nueva factura será la misma de la factura inicial.

11.-PARA TENER EN CUENTA AL PAGAR NUESTROS SERVICIOS:

- Por seguridad, ninguno de nuestros funcionarios está autorizado a recibir dinero en efectivo por el pago de nuestros servicios.

- Por agilidad y también por seguridad, solicitamos a Uds. Realizar sus pagos por medio de transferencia electrónica al número de cuenta autorizado por **TRANSPRENSA S.A.S.** y que fue acordado con su asesor comercial, mediante documento escrito.

- Si, en caso excepcional, Ud. Debe pagar un cheque, este debe ser girado exclusivamente a **TRANSPORTADORA LA PRENSA DEL VALLE S.A.S.** y con cruce para pago únicamente al primer beneficiario.

- Luego de realizar la transferencia o entregar el cheque, le solicitamos enviar al(los) correo(s) electrónico(s) acordado con nuestro asesor, copia de comprobante de egreso respectivo y evidencia documental de la transacción bancaria electrónica. Esto con el propósito de registrar su pago de manera inmediata y sin errores.

12.-TRAMITE DE INDEMNIZACIÓN Y OTRAS NOTAS CRÉDITO:

INDEMNIZACIONES:

- Una vez le notifiquemos por escrito que una novedad con la mercancía se convirtió en indemnización o reclamación, su compañía deberá allegarnos los documentos necesarios para el trámite, ya sea directo o con reclamación a nuestra compañía de seguros. Los documentos a adjuntar son:

INDEMNIZACIONES

1. Carta de reclamación

2. Copia de la factura cliente-cliente o remisión interna.
3. Cuenta de cobro o factura a **TRANSPORTADORA LA PRENSA DEL VALLE S.A.S.** por el costo de la mercancía sin IVA.
4. Copia de la remesa con la que se realizó la recolección de la mercancía.
5. Certificación de no afectación y reclamación de otro seguro validado por el contador o revisor fiscal. (Adjuntar copia de la tarjeta profesional).
6. Certificado del contador público o revisor fiscal donde valide el costo de la mercancía en inventarios según libros de contabilidad y sin I.V.A.

RECLAMACIONES (Averías o faltantes)

1. Carta de reclamación dirigida a **TRANSPORTADORA LA PRENSA DEL VALLE S.A.S.**

2. Copia de la factura cliente a cliente.

3. Cuenta de cobro sin I.V.A. a nombre de **TRANSPORTADORA LA PRENSA DEL VALLE S.A.S.**

- La documentación solicitada deberá entregarla a **TRANSPRENSA S.A.S.** en un plazo no superior a los 10 días contados a partir de la fecha de la notificación del siniestro.

- **TRANSPRENSA S.A.S.** se compromete a dar respuesta en un plazo no mayor a Diez (10) días calendario notificando el valor a indemnizar y las condiciones en que se efectuara el pago de la misma.

- Es un acuerdo entre ustedes y **TRANSPRENSA S.A.S.** que si terminado el plazo de 10 días calendario para allegar por parte de nuestro cliente los documentos respectivos, esta condición no se cumple, se entenderá que no habrá reclamación y por tanto se archivara el caso.

OTRAS NOTAS CRÉDITOS O NOTAS CONTABLES

Si existe alguna inconformidad de su parte con relación a la liquidación de los fletes correspondientes a sus despachos, le solicitamos comunicarlo por escrito con la debida justificación a nuestro Departamento de Facturación de manera inmediata, **SIN DEVOLVER LA FACTURA.** Es nuestro compromiso que la respuesta a sus inquietudes se realice a más tardar una semana después de su solicitud. Si es necesario hacer modificaciones a la liquidación de sus despachos, se realizaran por medio de Notas crédito o Notas Contables, no con cambios de factura, para no causar inconvenientes en las contabilidades de ninguna de las dos compañías.

13.-QUEJAS Y RECLAMOS:

Si en algún momento usted siente que el personal asignado no le está atendiendo en debida forma, le agradeceremos comunicarse directamente con la Coordinación nacional de Servicio al Cliente, cuyos datos de contacto los encuentra en el directorio telefónico de esta guía de servicio.

14.-TECNOLOGÍA A SU SERVICIO:

Contamos con una plataforma de comunicaciones tanto fijas como móviles con tecnología avanzada que brindan servicios de voz, datos y ubicación satelital en nuestra red, lo cual garantiza el mejor acompañamiento y seguridad en cada uno de nuestros procesos.

Contamos con:

- **Contact Center** unificado nacional con tecnología IP
- Línea **018000-428400**
- Comunicación Móvil de Voz y Datos para todas nuestras rutas
- Mensajería instantánea vía Skype
- Página Web
- Portal Corporativo para clientes
- Correo electrónico corporativo

Valor Agregado en Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC'S)

Portal Corporativo

En el portal corporativo brindamos apoyo logístico a la actividad de despachos y de intercambio de información entre las partes. Este sistema permite dar respuesta rápida a cada una de tus necesidades de información a través de:

- Generación de remesas para sus despachos.
- Liquidación de despachos en línea, incluyendo liquidación con arreglos comerciales.
- Impresión de remesas
- Impresión de rótulos.
- Consulta del estado de la mercancía y de sus novedades.
- Importación de base de datos de destinatarios.
- Descarga de anexos de tus facturas
- Programación de recolección
- Generación de completos informes de sus despachos para sus indicadores
- Visualización y descarga de pruebas de entrega (imagen digitalizada de la remesa).

Archivos planos de Relación de Despacho

Si tienes un sistema que genera relaciones de despachos en un archivo plano, contamos con la tecnología necesaria para entender el formato y la estructura del archivo, para gestionar tu proceso de despacho generando automáticamente las remesas minimizando tiempos en la operación.

Consulta en Página Web: www.transprensa.com

Permite dar respuesta rápida de información a través de:

- Consulta del estado de la mercancía y de sus novedades
- Visualización y descarga de pruebas de entrega (imagen digitalizada de la remesa).
- Cotizador virtual, incorpora la lógica de la liquidación de los despachos en línea y permite conocer el valor de este en tiempo real.
- Descarga del tarifario actual de **TRANSPRENSA** en formato **PDF**
- Enlaces directo con policía nacional para conocer el estado actual de las vías a nivel nacional.
- Escribir sus **PQR** directamente en nuestra plataforma por la opción de contáctenos.

15.-MODIFICACIONES AL ACUERDO COMERCIAL

- Con el fin de dar la importancia requerida a nuestro acuerdo comercial, cualquier modificación al mismo, no importando su naturaleza, deberá realizarse con las formalidades con las que se firmó inicialmente. Por lo tanto se deberá suscribir un nuevo acuerdo comercial que contenga la totalidad de las condiciones incluyendo las nuevas, el cual anulará y reemplazará el anterior acuerdo en todas sus partes.
- Las nuevas condiciones acordadas regirán a partir de los dos días hábiles posteriores a la firma del nuevo acuerdo comercial.
- Nuestras tarifas rigen hasta el 31 de diciembre de cada año. Antes de esa fecha nuestro asesor les presentará el nuevo acuerdo comercial donde se modifican dichas tarifas.

16.-EVALUACIÓN DEL SERVICIO

TRANSPRENSA S.A.S., comprometido con la calidad del servicio, necesita elaborar acciones de mejora a partir de la retroalimentación que nos brinden nuestros apreciados clientes, por lo tanto realizaremos con ustedes una encuesta de satisfacción del servicio y de necesidades logísticas una vez cada tres meses.

Esta información es fundamental porque nos permite hacer contacto con el destinatario en caso de presentarse algún inconveniente para la entrega y así agilizarla.

- **Observaciones:** Cualquier aclaración que usted quiera hacer con relación a la mercancía a despachar.
- **Valor declarado de la mercancía:** Debe colocar el valor del costo sin IVA por el que declara la mercancía a transportar. Este será la base de indemnización en caso de avería, siniestro o pérdida de la mercancía (Artículo 1010 el Código de Comercio).
- **Unidades recogidas:** Número exacto de unidades o piezas a transportar.
- **Peso:** Peso volumétrico en kilos de la mercancía a transportar. El peso volumétrico se halla multiplicando Alto X Ancho X Largo X 400 de cada una de las piezas para luego sumar los volúmenes de estas. Nuestro asesor podrá capacitar a su personal al respecto.

- Se recuerda que los denominados "líos" (Dos o más unidades amarradas entre sí por un zuncho u otro medio de amarre) pueden generar pérdidas o averías de los productos por lo que se recibirá únicamente en empaque individual. Por cuestiones de seguridad y fidelidad de la información, nuestro personal tiene totalmente prohibido diligenciar estos datos. La remesa debe ser firmada por ustedes (firma, nombre legible y número de cedula de la persona que nos hace entrega de la mercancía) y por el funcionario de **TRANSPRENSA** responsable de la recolección. Esta remesa consta de un original y cuatro copias. El original (Digitación) copia (Archivo), copia (Prueba de entrega cumplido), copia (destinatario) copia (Remitente) esta última copia quedara en poder del cliente remitente constituyéndose en el soporte de que fue entregada a **TRANSPRENSA** dicha mercancía. Esta debe ser archivada por Uds. Para cualquier aclaración posterior. las demás deben ser entregadas a

TRANSPRENSA S.A.S.

En su poder de encuentra una determinada cantidad de remesas, las cuales fueron entregadas por su asesor comercial oportunamente, si por alguna razón que fuera, Uds. Se ven en la necesidad de anular una de nuestras remesas, le solicitamos no la destruya. Esta debe ser devuelta a **TRANSPRENSA S.A.S.** completa (el original y Sus cuatro copias) con un memorando remisario de su parte ya que por disposiciones fiscales debemos archivar estos documentos físicamente en estricto orden consecutivo de numeración. En caso de su uso indebido o fraudulento, las consecuencias que esto conlleve serán responsabilidad total y directa, de la empresa que lo tenga bajo su custodia.

Dirección General

Cel.: 310 464 0295

Dirección Logística

director.logisticonacional@transprensacom.co

Cel.: 310 645 6038

Dirección de Tecnología

sistemas@transprensa.com

Cel.: 320 688 4752

Coordinador de Servicio al Cliente

coordinacion.servicliente@transprensa.com

Cel.: 321 890 5954

Coordinador de Facturación

Cel.: 320 613 5410