

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Derechos

- ✓ El respeto a la intimidad.
- ✓ El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- ✓ La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- ✓ La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.
- ✓ La prestación del servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etcétera.
- ✓ La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales, en especial las que se refieren a cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.
- ✓ La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- ✓ La prestación permanente de los servicios postales.
- ✓ La prestación del servicio contratado de conformidad con las condiciones ofrecidas.
- ✓ La identificación de todos los operadores postales que intervienen en la prestación del servicio postal solicitado por el usuario, a medida que éstos se vayan identificando en el tránsito del objeto postal.
- ✓ Los contemplados en los acuerdos y convenios internacionales vigentes ratificados por Colombia.
- ✓ Disponer de la mercancía.
- ✓ obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados

¡Tenga en cuenta! El derecho a disponer de la mercancía termina cuando es entregada al destinatario. Si el cambio de destinatario implica un cambio en la ruta o un viaje más largo, usted deberá pagar el excedente.

- ✓ Derecho a recibir los objetos postales
- ✓ Derecho a solicitar y obtener información sobre la trazabilidad de los objetos postales registrados a su nombre.

### **Instancias para reclamar**

- ✓ Formular petición, queja o reclamo
- ✓ Formular queja ante la Superintendencia de Transporte.
- ✓ Acudir a la vía jurisdiccional para solicitar las devoluciones, reconocimientos o indemnizaciones pertinentes.

### **Deberes**

- ✓ Hacer uso adecuado de la red postal y del servicio postal a contratar, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente aplicable.
- ✓ Cumplir cabalmente los compromisos contractuales adquiridos.
- ✓ Hacer uso de la información suministrada por los operadores postales para la correcta ejecución del contrato y la prestación del servicio.
- ✓ Verificar con el operador postal si el objeto postal a enviar requiere de un embalaje especial.
- ✓ Identificarse ante el respectivo operador postal con su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte como requisito previo a la expedición del comprobante de admisión, de la prueba de entrega o de la guía.
- ✓ Pagar la tarifa del servicio contratado.
- ✓ Abstenerse de enviar objetos prohibidos o peligrosos, de acuerdo con las normas vigentes.
- ✓ Abstenerse de generar envíos en nombre de terceros.
- ✓ Suministrar al momento de la adquisición del servicio, el nombre y la dirección del destinatario, el lugar de la entrega, la naturaleza, el valor, el número, el peso, el volumen y las características del objeto postal.
- ✓ Validar al momento de la admisión del envío que los datos registrados en la guía de transporte, obedezcan a los suministrados por el remitente.