

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.
- La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- El respeto a la intimidad.

- 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.

- 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

- La amplia divulgación de las condiciones de prestación de los servicios postales.
- La indemnización por pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.
- La devolución al remitente de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario.

DERECHOS DE LOS REMITENTES

DERECHOS DE LOS DESTINATARIOS

- La propiedad sobre los objetos postales, hasta tanto no sean entregados al usuario destinatario.
- Obtener la devolución de los envíos que no hayan sido entregados.
- Solicitar la reexpedición de sus envíos a un distinto lugar del inicialmente indicado, previo al pago.

- Recibir los objetos enviados por el remitente, con el cumplimiento de todas las condiciones del servicio postal.
- Obtener información acerca de los envíos registrados a su nombre.
- Rechazar los envíos, aún cuando vengan a su nombre, dejando constancia por escrito del rechazo.

- Solicitar las indemnizaciones en los casos de avería, expoliación y pérdida.
- Exigir la reparación de los perjuicios que se generen en el incumplimiento de la calidad del servicio.

- Recibir las indemnizaciones de objetos averiados siempre y cuando tenga esederecho.
- Presentar, dentro de los cinco (5) días hábiles al recibo del objeto postal, reclamaciones por averías con posterioridad a la entrega.



SURENVIOS
LLEGAMOS PRIMERO

Obligaciones de los usuarios

Además de las obligaciones contenidas en el Capítulo Uno del Título III de la Resolución 3038 de 2011 proferida por la CRC, el usuario asume las siguientes obligaciones:



- 1** Declarar el valor real del objeto postal.
- 2** Informar del contenido real del objeto postal.

- 3** Que los objetos postales entregados para transportar no sean objetos postales prohibidos por las normas postales, y por las políticas internas del operador postal.

- 4** Suministrar los datos correctos del remitente y destinatario para la prestación del buen servicio. La no entrega de dicha información lo hace responsable ante el operador postal de los perjuicios que se puedan derivar.

- 5** El remitente acepta que el envío solo podrá ser entregado a personas mayores de 18 años, salvo que el mismo autorice expresamente que se le entregue a un destinatario mayor de 12 años.

- 6** El remitente acepta que la guía ha sido diligenciada por éste o por el operador postal en su nombre; por lo tanto, declara que conoce su contenido.

- 7** Informarle al operador postal el código postal de la ciudad de destino.



SURENVIOS
LLEGAMOS PRIMERO